

Dodatek č. 3
ke Smlouvě o veřejných službách ve veřejné drážní osobní dopravě
a o úhradě prokazatelné ztráty Dopravce (rozšíření závazku veřejné služby na trati 070
v úseku Praha-Masarykovo nádraží – Praha-Čakovice - linky S 34
na období 1. 1. 2019 do 31. 12. 2028)

Smluvní strany

1. Hlavní město Praha
Sídlo: Mariánské náměstí 2/2, Staré Město, 110 00 Praha 1
IČ: 00064581
DIČ: CZ00064581
zastoupena Regionálním organizátorem pražské integrované dopravy,
příspěvková organizace
zřízenou ke dni 1. 12. 1993 usnesením 33. Zastupitelstva hlavního
města Prahy č. 15 ze dne 25. 11. 1993, zřizovací listina nově vydána a
schválena usnesením Zastupitelstva hlavního města Prahy č. 39/66 ze
dne 6. 9. 2018
se sídlem Rytířská 406/10, Staré Město, 110 00 Praha 1,
zastoupenou Ing. et Ing. Petrem Tomčíkem, ředitelem
IČ: 60437359, DIČ: CZ60437359
číslo účtu: 2000930012/6000

(dále jen „Objednatel“)

2. KŽC Doprava s.r.o.
Sídlo: Meinlinova 336, 190 16 Praha 9
IČ: 27423069
DIČ: CZ27423069
Zapsané v obchodním rejstříku, vedeném u MS v Praze, oddíl C, vložka 1121125
Zastoupenou: Mgr. Bohumilem Augustou, MBA, jednatelem
Číslo účtu: 500039112/0800

(dále jen „Dopravce“)

uzavírají dodatek č. 3 ke Smlouvě o veřejných službách ve veřejné drážní osobní dopravě o úhradě prokazatelné ztráty Dopravce (rozšíření závazku veřejné služby na trati 070 – v úseku Praha-Masarykovo nádraží – Praha-Čakovice - linky S 34) ze dne 30. 10. 2017 (dále jen „dodatek č. 3“)

Článek I.

Předmětem tohoto dodatku smlouvy je změna čl. III., IV., V. a X. a změna příloh č. 3 a 5.

Článek II.

Smluvní strany se dohodly na níže uvedených změnách smlouvy:

1. Čl. III., odst. 2. se mění a nově zní takto:

„2. Objem dopravních výkonů za období 20. 2. 2019 – 31. 12. 2019 činí 122 992 vlakových kilometrů (dále jen vlkm). Závazný objem dopravních výkonů pro následující období bude stanoven dodatkem uzavřeným smluvními stranami nejpozději do 31. 12. 2019. V případě, že mezi smluvními stranami nedojde k uzavření dodatku podle předchozí věty, bude se objem dopravních výkonů pro období následujícího kalendářního roku řídit objemem dopravních výkonů vyplývajícím z prosincové změny jízdních řádů v roce 2019.“

2. Čl. IV., odst. 1. se mění a nově zní takto:

„1. Objednatel objednává veřejné služby na lince S 34 u Dopravce na období od 20. 2. 2019 do 31. 12. 2019 ve výši 122 992 vlkm v předpokládaném rozsahu dopravních výkonů 570 vlkm v pracovní den. Předpokládaná výše kompenzace za období od 20. 2. 2019 do 31. 12. 2019 činí 23 181 000 Kč (slovy: dvacetřímiliónyjednostoosmdesátjedentisícokorunčeských).

Dále se smluvní strany dohodly na navýšení kompenzace za období 1. 1. – 19. 2. 2019 takto:

- a) z důvodu navýšení nákladů Dopravce na multikanálový odbavovací systém se smluvní strany dohodly na zvýšení ceny dopravního výkonu o 0,18 Kč/km za období 1. 1. – 19. 2. 2019. Kompenzace se zvyšuje o částku 3 600,38 Kč a bude uhrazena jednorázově na účet Dopravce uvedený v této smlouvě do pěti pracovních dnů od podepsání tohoto dodatku;
- b) z důvodu navýšení nákladů Dopravce na multikanálový odbavovací systém (poplatky hrazené za provoz MOS jako servis dodavatelů odbavovacích zařízení) se smluvní strany dohodly na zvýšení kompenzace za období 1. 1. – 19. 2. 2019. Kompenzace se zvyšuje o částku 7 803,59 Kč a bude uhrazena jednorázově na účet Dopravce uvedený v této smlouvě do pěti pracovních dnů od podepsání tohoto dodatku;
- c) z důvodu navýšení nákladů Dopravce na úpravy software odbavovacích zařízení (v souvislosti se změnou DPH) se smluvní strany dohodly na zvýšení kompenzace o částku 10 436,41 Kč, která bude uhrazena jednorázově na účet Dopravce uvedený v této smlouvě do pěti pracovních dnů od podepsání tohoto dodatku.“

3. Čl. V., odst. 1., 2. a 7. se mění a nově zní takto:

„1. Kompenzaci uhradí Objednatel Dopravci v souladu s platnými právními předpisy takto:

- a) z rozpočtu Objednatele ve výši 22 601 475 Kč (slovy: dvacetdvámilióny-šestsetjedentisícčtyřístasedmdesátčtyřkorunčeských) za období od 20. 2. 2019 do 31. 12. 2019 (kompenzace vzniklá provozem dopravní obslužnosti);
- b) z rozpočtu Objednatele ve výši 579 525 Kč (slovy: pětsetšedmdesátdevětstisíc-pětsetdvacetpětikorunčeských) za období od 20. 2. 2019 do 31. 12. 2019 (kompenzace ztráty vzniklá zapojením Dopravce do systému Pražské integrované dopravy za uznávání předplatných jízdenek PID a bezplatné přepravy na území hl. m. Prahy a za uznávání jízdních dokladů dle Tarifu TR10).

2. Objednatel se zavazuje hradit Dopravci kompenzaci za veřejné služby dle předmětu této smlouvy zálohově ve výši jedné desetiny z částky uvedené v článku IV., odst. 1, tj. 2 318 100 Kč (slovy: dvamilionytřistaosmnáctisícjednostokorunčeských) za období od 20. 2. 2019 do 31. 12. 2019 vždy do 15. dne kalendářního měsíce na účet Dopravce uvedený v záhlaví této smlouvy. První úhrada proběhne v měsíci březnu s tím, že v celoroční úhradě kompenzace je zahrnuto i období od 20. 2. do 28. 2. 2019. Dnem úhrady dle této smlouvy se rozumí odepsání platby z účtu povinné strany v režimu bankovních operací.
 7. Sazba úhrady kompenzace pro období od 20. 2. 2019 do 31. 12. 2019 na lince S 34 je dána podílem výše úhrady vycházející z přílohy č. 3 této smlouvy a rozsahu objednaného dopravního výkonu v závazku ve vlkm za období uvedené v tomto odstavci dle čl. IV., odst. 1. této smlouvy a ke dni 20. 2. 2019 činí 188,48 Kč/vlkm.“
4. V Čl. X. se doplňuje nový odst. 16., který zní takto:
- „16. Dopravce bude s předstihem informovat Objednatele o termínu provádění pravidelné údržby (servisu) pravidelně nasazovaných vozidel v rozsahu MM dle Servisní smlouvy uzavřené mezi Dopravcem a výrobcem vozidla. Dobu trvání tohoto servisu Dopravce zpětně Objednateli vykáže. Objednatel bude tolerovat výpadek pravidelně nasazovaného vozidla z důvodu provádění servisu vozidla v rozsahu MM dle Servisní smlouvy v délce maximálně 3 provozní dny. Nasazení záložního vozidla (definovaného v příloze č. 5 této Smlouvy) za servisované vozidlo se v těchto případech nepovažuje za nedodržení předepsaného řazení vlaku.“
5. Smluvní strany se dohodly na změně příloh č. 3 a 5.
6. Ostatní ustanovení smlouvy se nemění.

Článek III.

1. Tento dodatek smlouvy nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
2. Nedílnou součástí tohoto dodatku jsou tyto přílohy:
Příloha č. 3: Výchozí finanční model na období 20. 2. – 31. 12. 2019
Příloha č. 5: Standard kvality PID
3. Tento dodatek smlouvy se vyhotovuje v pěti stejnopisech s platností originálu, kdy každá ze smluvních stran obdrží po dvou stejnopisech a Česká spořitelna, a.s. obdrží jeden výtisk. Předání výtisku České spořitelně, a.s. zajistí Dopravce.

V Praze dne:
za Objednatele:

V Praze dne:
za Dopravce:

.....

.....

Ing. et Ing. Petr Tomčík
ředitel ROPID

Mgr. Bohumil Augusta, MBA
jednatel

Výchozí finanční model

xx Neveřejné údaje xx



Standardy kvality PID



Vlaky PID – linka S34



Regionální organizátor Pražské integrované dopravy

odbor příměstské dopravy

odbor kvality služby

odbor marketingu

odbor technického rozvoje a projektů



Obsah

1	Úvod.....	4
2	Terminologie.....	5
3	Organizační a procesní část.....	6
4	Standardy kvality pro vlaky PID.....	10
5	Indikátory kvality.....	21
6	Sazebník postihů v PID – linka S34.....	35
7	Přílohy.....	39



Standard kvality PID

Vlaky PID – linka S34

Standard kvality pro vlakovou linku S34

závaznost:

Standard platí pro vlaky PID

platnost:

pro linku S34

Garant standardu (kontaktní osoba):

Ing. Miroslav Valenta

valenta.miroslav@ropid.cz

→ ROPID, Odbor příměstské dopravy

Relevantní organizační složky organizátora:

ROPID, odbor příměstské dopravy

→ ROPID, odbor kvality služby

→ ROPID, odbor marketingu

→ ROPID, odbor technického rozvoje a projektů

návaznosti:

> Linky regionální drážní dopravy a stanice určené pro vykazování zpoždění vlaků

> Sledované přípojové vazby mezi jednotlivými vlaky regionální dopravy

> Vzory vykazovaných přehledů a měřících formulářů

> Plán řazení vlaků

> Obsazení vlaků vlakovým doprovodem

> Měřící formulář

> Katalog čistoty na železnici

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID – Jednotka 813 KŽČD

> Technické a provozní standardy pro železnici (TPSŽ)

zveřejnění standardu a vyhodnocení jeho dodržování:






pid.cz/standardy-kvality

1 Úvod

Standardy kvality Pražské integrované dopravy (PID) stanovující jednotnou úroveň kvality poskytovaných služeb vycházejí z doporučení evropské normy ČSN EN 13 816 a také ze současných finančních možností objednatelů dopravy, ze zásad systému řízení kvality služby Pražské integrované dopravy i nadřazených strategických a koncepčních dokumentů Prahy, Středočeského kraje i systému PID.

Tento standard kvality PID je platný pro železniční linku PID S34. Prostřednictvím smlouvy je závazným dokumentem pro dopravce na lince S34 a jeho dodržování je pravidelně kontrolováno a vyhodnocováno.

Tento standard se jako celek skládá z tohoto dokumentu, navazujících příloh, které jsou nedílnou součástí tohoto standardu, a sady indikátorů kvality, které jsou pravidelně vyhodnocovány.

- 4.111 Nasazení vozidel na linku  číslo a název ustanovení
- U každé linky v systému PID je objednatelem definován předepsaný typ vozidla. Dopravce je povinen předepsaný typ vozidla dodržet.
-  Přehled předepsaných typů vozidel pro jednotlivé linky PID  odkaz na navazující přílohu
- 4.112 Plnění odjetých kilometrů
- Provoz je zajišťován v souladu s platným grafikonem – všechny objednané výkony jsou řádně odjety.
-  odkaz na indikátor kvality
-  Indikátor kvality V1

Objednatel je oprávněn vydávat aktualizace tohoto standardu i všech jeho navazujících příloh. Případné aktualizace tohoto dokumentu musí být projednány s Dopravcem. Aktualizace návazných příloh a dokumentů jsou vydávány Objednatelem.

2 Terminologie

2.1	Bezbariérově přístupné vozidlo	Vozidlo umožňující přepravu všem skupinám osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Vozidlo má minimálně 1 dvoukřídlé dveře o šířce min. 1300 mm umožňující nástup s vozíkem pro pohybově postižené (opatřené nájezdovou rampou) nebo vybavené zvedací plošinou. U nízkopodlažních, resp. částečně nízkopodlažních je výška podlahy v prostoru těchto dveří maximálně 550– 600 mm nad temenem kolejnice. Nízkopodlažními vozidly se rozumí vozidla, která svou výškou podlahové plochy umožňuje úroňový přístup dle TSI PRM z nástupišť s výškou nástupní hrany 550 mm nad temenem kolejnice ve smyslu č. 2.3. a 4.2.2.11.2 TSI PRM bez vnitřního schodu.
2.2	DPM	Měření přímého provedení (způsob měření provedení standardů kvality formou přímého sběru dat ze statistik dopravce nebo objednatele dle ČSN EN 13 816).
2.3	Fiktivní zákazník (FZ)	Vyškolенý pracovník objednatele nebo dopravce (může být i pracovník kontroly), sleduje a měří kvalitu provedení služby důležité pro zákazníka a jedná, jako by byl sám zákazník (cestující).
2.4	GNSS	Global Navigation Satellite System
2.5	GVD	Grafikon vlakové dopravy
2.6	Kapacita vozidla	Pro potřeby tohoto standardu se kapacitou vozidla rozumí počet míst k sezení
2.7	MSS	Tajně provedený zákaznický test (způsob měření provedení standardů kvality pomocí fiktivního zákazníka dle ČSN EN 13 816).
2.8	Objednatel	Pro účely tohoto standardu kvality PID se rozumí ROPID (hlavní město Praha).
2.9	Označení jízdenky	Vytisknutí údajů o počátku její platnosti na jízdenku označovačem jízdenek.
2.10	souprava	Skupina vozidel nasazená na výkon-vlak.
2.11	TK	Temeno kolejnice
2.12	vlak	Spoj osobní železniční dopravy jednoznačně definovaný svým číslem
2.13	vozidlo	Drážní vozidlo sloužící k přepravě cestujících, tj. osobní železniční vůz, motorový vůz nebo v provozu nedělitelná motorová nebo elektrická jednotka.
2.14	vůz	V případě vozů motorových a osobních železničních vozů se vozem rozumí totéž co vozidlem, v případě v provozu nedělitelné jednotky se vozem rozumí jeden článek takové jednotky

3 Organizační a procesní část

>> kapitola definuje statut standardu a příslušná organizační a procesní ustanovení a postupy.

3.1 Statut standardu a oblasti řízení kvality PID

Standard kvality PID – Vlaky PID – linka S34 (dále jen „tento standard“) je základní dokument definující požadovanou kvalitu železniční dopravy jako součást systému řízení kvality PID pro cestující. Tento standard pokrývá tyto tematické oblasti: **Provoz a jeho parametry, Vozidlo, jeho vzhled a vybavení, Zastávky a stanice, Personál, Bezpečnost**. Za některé z těchto oblastí je zodpovědný Dopravce, za některé oblasti pak Objednatel nebo správce infrastruktury. Z pohledu tohoto standardu se k nim jeho jednotlivé části vztahují následovně

tematická oblast	zodpovědnost za ni
provoz a jeho parametry	Dopravce
vozidlo, jeho vzhled a vybavení	Dopravce
zastávky a stanice	správce infrastruktury, Objednatel
personál	Dopravce
bezpečnost	Dopravce

Tento standard je nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb v přepravě cestujících (dále jen Smlouva) uzavřené mezi Objednatelem a Dopravcem a Dopravce je povinen příslušná ustanovení v tematických oblastech, které se jej týkají, plnit.

3.2 Platnost standardu

Standard platí pro dopravce KŽC Doprava, s.r.o., linku S34.

Objednatel je oprávněn upravit kritéria pro konkrétní kontrakt.

3.3 Kontrola dodržování standardu a jeho vyhodnocování

Kontrola dodržování tohoto standardu a jeho vyhodnocování je plně v kompetenci Objednatele. V případě zjištěných provinění je Objednatel oprávněn vyměřit dopravci příslušnou smluvní pokutu dle části 06 Sazebník postihů v PID – linka S34.

Pravidelná hlášení o výsledcích měření, o závadách apod. probíhá mezi zúčastněnými stranami přednostně elektronicky e-mailem na vzájemně předem dohodnuté adresy. V případě potřeby akutního nahlášení závady je možné využít přímé telefonické spojení s dispečinkem Dopravce.

Vyhodnocení plnění jednotlivých standardů kvality se provádí čtyřikrát ročně, vždy po uplynulém čtvrtletí. Standard kvality a vyhodnocení jeho dodržování ze strany dopravců jsou veřejné a jsou základem pro prezentaci kvality poskytovaných služeb.

Objednatel předloží Dopravci přehled nevyhovujících stavů s udělením smluvní pokuty, zjištěných Objednatelem v rámci kontrolní činnosti, do 7. dne následujícího měsíce k vyjádření, v případě udělení smluvní pokuty na základě dat dodaných Dopravcem do 7 dnů od dodání dat. Dopravce má na vyjádření se / rozporování částky dané smluvní pokuty 7 dní. Objednatel fakturuje vyčíslenou částku smluvní pokuty v upravené výši v souladu se 6 Sazebník postihů v PID – linka S34 za uplynulé čtvrtletí. Vystavená faktura bude zaslána elektronicky na email: (dle smlouvy), přílohou faktury bude finální přehled nevyhovujících stavů s udělením

pokuty dle jednotlivých bodů. Pokud je Dopravce v prodlení s placením smluvní pokuty, je povinen zaplatit Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05% z neuhrazené smluvní pokuty za každý den prodlení. Objednatel si vyhrazuje právo na určení způsobu úhrady smluvní pokuty, a to i formou zápočtu proti kterékoliv splatné či nesplatné pohledávce Dopravce vůči Objednateli.

Dopravce se zavazuje pro potřeby kontroly dodržování standardů kvality Objednateli poskytovat:

- 1) přehled o neodjetých vlacích z důvodů na straně Dopravce. Dopravce přehled zasílá jednou měsíčně za každý uplynulý měsíc. Vzor přehledu je přílohou tohoto standardu;
> Vzory vykazovaných přehledů a měřicích formulářů [Vzor č. 1]
- 2) přehled odchylek o nasazování pravidelně turnusovaných náležitostí na jednotlivých linkách a to do 15 dnů od skončení příslušného kalendářního měsíce, za který jsou přehledy vypracovány. Dopravce přehled zasílá jednou měsíčně za každý uplynulý měsíc. Vzor přehledu je přílohou tohoto standardu
> Vzory vykazovaných přehledů a měřicích formulářů [Vzor č. 2]
- 3) přehled o zpoždění vlaků jednotlivých linek ve stanicích určených pro vykazování zpoždění jednotlivých linek. Dopravce přehled zasílá jednou měsíčně za každý uplynulý měsíc. Vzor přehledu je přílohou tohoto standardu.
> Vzory vykazovaných přehledů a měřicích formulářů [Vzor č. 3]
- 4) měsíčně přehled o dodržení jednotlivých přípojových vazeb definovaných v příloze č. 2 tohoto standardu. Dopravce přehled zasílá jednou měsíčně za každý uplynulý měsíc. Vzor přehledu je přílohou tohoto standardu
> Vzory vykazovaných přehledů a měřicích formulářů [Vzor č. 2]
- 5) plán řazení vlaků a oběhů vozidel na vlcích regionální dopravy, které jsou předmětem této smlouvy vždy k začátku platnosti jízdního řádu a dále během platnosti jízdního řádu všechny změny;
- 6) obsazení vlaků vlakovým doprovodem vždy k začátku platnosti jízdního řádu (celkový přehled) a dále během platnosti jízdního řádu všechny změny;
> Obsazení vlaků vlakovým doprovodem
- 7) přehled případů, kdy nebyl dodržen počet členů vlakového doprovodu daný příslušnou přílohou tohoto standardu. Dopravce přehled zasílá jednou měsíčně za každý uplynulý měsíc;
- 8) harmonogram čištění vozidel pro bezvýlukový stav provozu vždy k začátku platnosti jízdního řádu a pro provoz organizovaný podle výlukových opatření trvajících déle než 14 dní vždy k začátku platnosti těchto výlukových opatření

Přehledy budou poskytnuty v elektronické formě. Vyhodnocení plnění jednotlivých standardů kvality se předpokládá čtyřikrát ročně, vždy po uplynulém čtvrtletí. Standardy kvality a jejich výsledky jsou navrženy jako veřejné a měly by se stát základem pro prezentaci kvality

poskytovaných služeb. Obecné podmínky, jednotlivé karty standardů a s nimi související manuály tvoří komplexní materiál, který upravuje vztahy mezi Objednatelem a dopravci.

3.4 Výklad standardu a metodická podpora

Výklad tohoto standardu je oprávněn provádět výhradně Objednatel prostřednictvím garanta standardu, který rovněž poskytuje metodickou podporu při jeho uplatňování.

3.5 Autorizace vozidla pro provoz v PID

Každé vozidlo, které vstupuje do služby v systému PID, musí být autorizováno Objednatelem. Při autorizaci Objednatel ověřuje soulad podoby vozidel nasazovaných na linky PID s tímto standardem.

Proces autorizace se vztahuje též na všechna vozidla provozovaná v PID před začátkem platnosti Smlouvy, již je tento standard přílohou.

3.5.1 Autorizace nově dodávaných vozidel

Na procesu pořízení nových vozidel pro provoz v PID spolupracuje Dopravce s Objednatelem. Objednatel si vyhrazuje právo účastnit se kontrolních dnů při výrobě vozidel a v rámci nich průběžně autorizovat jednotlivé součásti nových vozidel a verifikovat tak soulad s tímto standardem.

Po dokončení výroby prvního vozidla Objednatel toto vozidlo zdokumentuje a ověří jeho soulad s ustanoveními tohoto standardu. Následně vozidlo autorizuje a vyhotoví Protokol o autorizaci. Autorizace se automaticky vztahuje na celou řadu vozidel.

3.5.2 Autorizace stávajících vozidel

Cílem autorizace stávajících vozidel je jednoznačná definice požadavků Objednatele na úpravy vozidel v kontextu jejich zařazování do kategorií a naplňování Konceptce obnovy parku železničních vozidel v PID. Tuto koncepci vytváří Objednatel. Sledována je mimo jiné maximální unifikace všech vozidel jedné řady a zároveň napříč vozidlovým parkem i unifikace zařízení, se kterými cestující přicházejí do styku – zejména ovládání dveří, poptávka na zastávku na znamení, ovládání v buňce WC apod.

> Konceptce rozvoje parku železničních vozidel PID

Postup autorizace stávajících vozidel je následující:

1. Dopravce požádá Objednatele o autorizaci vozidel pro provoz v PID a navrhne zařazení jednotlivých řad vozidel do kategorií podle tohoto standardu. Případně Dopravce doplní odchylky ve výbavě vozidel od ustanovení tohoto standardu pro danou kategorii.
2. Objednatel vyhotoví pro každou řadu Protokol o autorizaci. Do něj zanesе požadavky na modernizace nebo jiné drobnější úpravy vozidel včetně závazné lhůty realizace a autorizuje vozidlo ve stávající podobě.
3. Závazná lhůta realizace těchto úprav vozidel začne plynout datem schválení ceny a závazku úhrady Objednatelem, podrobnosti jsou uvedeny ve Smlouvě.
4. Na přípravě a realizaci těchto úprav vozidel spolupracuje Dopravce s Objednatelem. Objednatel si vyhrazuje právo účastnit se kontrolních dnů při realizaci těchto úprav vozidel a v rámci nich průběžně autorizovat jednotlivé nové součásti vozidel a verifikovat tak soulad s tímto standardem.

Po dokončení první realizace takové úpravy Objednatel upravené vozidlo zdokumentuje a ověří jeho soulad s ustanoveními tohoto standardu. Následně upravené vozidlo autorizuje a vyhotoví nový Protokol o autorizaci. Autorizace se automaticky vztahuje i na všechna následně upravovaná vozidla téže řady.

3.5.3 Protokol a autorizaci

Výsledkem autorizace je Protokol o autorizaci. Jeho přílohou je seznam vozidel, na něž se autorizace vztahuje. U těchto vozidel Dopravce závazně deklaruje, že jsou bez odlišností od vozidla, na kterém byla autorizace fyzicky provedena. Dopravce i Objednatel vedou aktuální evidenci provedených autorizací.

3.5.4 Provoz neautorizovaných vozidel

V mimořádných případech se připouští na linkách PID provoz vozidel, na nichž autorizace Objednatelům neproběhla. Tyto situace nesmějí mít charakter dlouhodobého stavu.

3.5.5 Požadavky osob se sníženou schopností pohybu a orientace

Bude-li se jednat o vozidlo nové či po vyšším stupni modernizace, odpovídá Dopravce za to, že takové vozidlo odpovídá požadavkům, které se týkají zajišťování dopravní obslužnosti a povinností ve vztahu k přepravě osob s omezenou schopností pohybu a orientace, vyjmenovaným v následujících dokumentech:

- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1370/2007 ze dne 23. října 2007, o veřejných službách v přepravě cestujících po železnici a silnici a o zrušení nařízení Rady (EHS) č. 1191/69 a č. 1107/70, ve znění Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/2338 (dále jen „**nařízení č. 1370**“).
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (dále jen „**nařízení č. 1371**“).
- Nařízení Komise (EU) č. 454/2011 o technické specifikaci pro interoperabilitu týkající se subsystému „využití telematiky v osobní dopravě“ transevropského železničního systému (dále jen „**TSI TAP**“).
- Nařízení Komise (EU) č. 1300/2014, o technických specifikacích pro interoperabilitu týkajících se přístupnosti železničního systému Unie pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace (dále jen „**TSI PRM**“).
- Zákon č. 194/2010 Sb., o veřejných službách v přepravě cestujících a o změně dalších zákonů (dále jen „**zákon o veřejných službách**“).
- Nařízení vlády č. 63/2011 Sb., o stanovení minimálních hodnot a ukazatelů standardů kvality a bezpečnosti a o způsobu jejich prokazování v souvislosti s poskytováním veřejných služeb v přepravě cestujících (dále jen „**nařízení o standardech**“).

4 Standardy kvality pro vlaky PID

>> kapitola obsahuje jednotlivá ustanovení standardu kvality pro železniční dopravu PID rozdělená do tematických oblastí (**Provoz a jeho parametry; Vozidlo, jeho vzhled a vybavení; Zastávky a stanice; Personál a Rizikové situace**), na která jsou navázány příslušně pravidelně vyhodnocované indikátory kvality.

4.1 Provoz a jeho parametry

4.1.1.1 Nasazení vozidel na linku

Pro stanovení typu a kategorie vozidel na jednotlivých linkách a pro potřeby plánování rozvoje vozidlového parku vytváří Objednatel > Konceptci rozvoje parku železničních vozidel PID.

Každému vlaku je na období platnosti každého GVD předepsáno jeho řazení > Plánem řazení vlaků. Dopravce je povinen řazení vlaků dodržet. Pro potřeby tohoto standardu se za dodržené řazení vlaku považují i situace, kdy je nasazena souprava jiná než předepsaná > Plánem řazení vlaků, avšak musí splnit obě následující podmínky:

- **kategorie** všech **vozidel** náhradní soupravy je stejná nebo vyšší než daná > Plánem řazení vlaků,
- **kapacita** náhradní soupravy je stejná, vyšší nebo maximálně o 5 % nižší než kapacita soupravy předepsané > Plánem řazení vlaků.

> Plán řazení vlaků
→ Indikátor kvality V2

4.1.1.2 Plnění odjetých kilometrů

Provoz je zajišťován v souladu s platným grafikonem – všechny objednané výkony jsou řádně odjety.

→ Indikátor kvality V1

4.1.1.3 Dodržení kapacity vozidla

Spoj je zajišťován po celou dobu předepsanou pravidelnou turnusovanou náležitostí včetně dodržení předepsané kapacity 1. třídy.

→ Indikátor kvality V2

4.1.1.4 Podíl spojů zajišťovaný bezbariérovými vozidly

Dopravce provozuje bezbariérově přístupná vozidla (viz terminologie).

→ Indikátor kvality V3

4.1.1.5 Garance bezbariérových vlaků

Vlaky, vyznačené v jízdním řádu mezinárodním symbolem pro přepravu osob na vozíku pro pohybově postižené, jsou zajištěny po celou dobu bezbariérově přístupným vozidlem.

→ Indikátor kvality V4

4.1.1.6 Plnění GVD - přesnost provozu

Provoz je zajišťován v souladu s platným GVD. Provoz je přesný, pohybuje-li se odchylka od jízdního řádu u sledované stanice nebo zastávky v rozmezí 0 až +359 sekund.

→ Indikátor kvality V11

4.1.1.7 Přípojové vazby

Vlaky dodržují předepsané přípojové vazby v návaznosti na předepsané čekací doby.

→ Indikátor kvality V12

> Sledované přípojové vazby mezi jednotlivými vlaky regionální dopravy

4.1.1.8 Sledování vozidel pomocí GNSS

Vozidlo je vybaveno systémem sledování vozidel GNSS v jednotném a kompatibilním systému dle zadání Objednatele včetně automatického seřizování jednotného času pro odbavovací a informační systém.

→ Indikátor kvality V23

4.1.1.9 Opatření při výlukách

Při konání předpokládané výluky Dopravce zajistí dostatečné množství informačních materiálů pro cestující na webových stránkách a ve vozidlech, současně musí být řádně označena zastávka autobusů NAD.

4.2 Vozidlo, jeho vzhled a vybavení (pravidelně turnusované vozidlo kategorie II.A)

4.2.1 neobsazeno

4.2.2 Stáří vozového parku

Vozidla, která slouží k přepravě cestujících, nejsou starší než 30 let od roku výroby nebo 20 let od roku modernizace. Že byla modernizace provedena, se stanovuje při autorizaci vozidla.

4.2.3 Bezbariérovost vozidel

Pravidelně turnusovaná vozidla jsou bezbariérově přístupná. Primárně se jedná o vozidla nízkopodlažní, resp. částečně nízkopodlažní. Výška podlahy těchto vozidel v místě nástupu je 550 – 600 mm nad TK; pro zajištění bezbariérové přístupnosti ve stanicích a zastávkách doposud nevybavených nástupišti s nástupištní hranou ve výšce 550 mm nad TK je vozidlo vybaveno mechanickou rampou [nízkopodlažní vozidla] nebo elektrickou plošinou.

Vozidlo	Podíl bezbariérovosti
Dvoupodlažní	25%
Jednopodlažní s kapacitou nad 100 cestujících	50%
Jednopodlažní s kapacitou do 100 cestujících	20%

→ Indikátor kvality V3

4.2.4 Vzhled vozidla

4.2.4.1 Jednotný vzhled vozidel PID

Vzhled pravidelně turnusovaných vozidel je v souladu s Manuálem jednotného vzhledu vozidel PID, který je zvlášť přílohou Smlouvy. Výjimku lze připustit v případě stávajících vozidel, jejichž vybavení jinak odpovídá požadavkům na vybavení pravidelně turnusovaných vozidel daným tímto standardem. Tato vozidla se uvedou do vzhledu dle Manuálu pouze v případě opravy zahrnující obnovu rozhodujících celků (lak, interiér).

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID – Jednotka 813 KŽCD

→ Indikátor kvality V19

4.2.4.2 Reklama

Reklama nesmí zakrývat informační a jednotící prvky na vozidle, nesmí zakrývat žádné okenní plochy, celovozovou reklamou může být polepeno maximálně 30 % vozového parku. Vnější i vnitřní plochy vozidla (max. do výše 20 % celkových ploch vozového parku a zároveň do doby

trvání 25 % každého kalendářního roku, tj. max. 5 % veškerých ploch v rámci 1 kalendářního roku) však musí být přednostně využitelné pro potřeby Objednatele k informování cestujících. Objednatel informuje dopravce o záměru využití těchto ploch alespoň 3 měsíce předem. Reklama nesmí propagovat užívání osobních automobilů či jinak poškozovat veřejnou dopravu. Reklama nesmí propagovat násilí nebo extremismus a nesmí mít erotický podtext.

4.2.4.3 Označení logem IDS a Eska

Vozidlo musí být označeno logem IDS a logem systému Eska (dodá Objednatel). Rozmístění musí být v souladu s Manuálem jednotného vzhledu vozidel PID.

4.2.4.4 Čistota vozidla

Vozidlo je při výjezdu na linku (zpravidla na začátku provozního dne) zvenku i zevnitř čisté. Dopravce podle svých možností dbá, aby byl případný nepořádek či výraznější nečistoty ve vozidlech odstraňovány i v průběhu výkonu. Dopravce zasílá Objednateli harmonogram čištění vozidel pro bezvýlukový stav provozu a pro provoz organizovaný podle výlukových opatření trvajících déle než 14 dní. Objednatel si vyhrazuje právo navrhnout dopravci úpravu těchto pravidel.

→ Indikátor kvality V15

4.2.5 Teplotní komfort

Interiér je plně klimatizovaný. Garantovaná teplota v rozmezí +18 až +30 stupňů Celsia je dodržena ve všech prostorách pro cestující. Pro případ poruchy klimatizace existuje možnost nouzového větrání (minimálně jedno uzamykatelné větrací okno na každé straně oddílu uprostřed vozu, minimálně jedno uzamykatelné okno na každé straně krajního oddílu).

4.2.6 Vybavení interiéru vozidla

4.2.6.1 Uspořádání interiéru

Interiér ve druhé třídě je řešen jako velkoprostorový se základním uspořádáním sedadel 2+2 se stolkem uprostřed nebo 2+2 v řadě za sebou. Interiér v první třídě je řešen jako velkoprostorový se základním uspořádáním sedadel 2+1 se stolkem uprostřed nebo 2+1 v řadě za sebou. V první třídě má každý sedící cestující k dispozici stolec. Konkrétní řešení interiéru včetně případných odchylek u některých vozidel schvaluje Objednatel při autorizaci.

4.2.6.2 Typy sedaček

Sedačky jsou celopolstrované s měkčím typem sedáku i opěradla, potažené látkou (doporučená kombinace s koženkou pro podhlavníky), výška vnitřní strany opěradel min. 70 cm a barevný vzor je schválený Objednatelem. Sedačky jsou vybavené opěrkami rukou. V prostorech pro přepravu cestujících na vozíku, kočárků a jízdních kol jsou umístěny sklopné sedačky.

4.2.6.3 Sociální zařízení

Vozidlo má WC s uzavřeným systémem, vybavené vodou, toaletním papírem, tekutým mýdlem a papírovými ručníky nebo elektrickým vysoušečem (minimálně 1 WC na kapacitu 120 cestujících, pokud se Dopravce s Objednatelem nedohodne na jiném počtu). Minimálně jedno WC ve vlaku je uvažováno jako uzpůsobené pro imobilní cestující, ostatní WC jsou koncipována jako klasická WC malého typu.

4.2.6.4 Oddělení prostorů pro cestující

Oddíly pro cestující jsou odděleny dveřmi či jinou vhodnou přepážkou od nástupních prostorů, současně jsou stejnou přepážkou od sebe odděleny oddíly různých vozových tříd. Konkrétní řešení podléhá schválení Objednatelem.

4.2.6.5 Zabarvení oken

Veškerá okna včetně oken v nástupních dveřích jsou tónovaná.

4.2.6.6 Osvětlení interiéru vozidla

Osvětlení interiéru vozidla musí být za snížené viditelnosti při provozu vozidla na lince trvale zapnuté a funkční.

4.2.6.7 Vstupní dveře

Minimální šířka dvoukřídlých dveří 1300 mm resp. 600 mm jednokřídlých dveří.

Dojde-li k poruše dveří (nejdou otevřít), obsluha vlaku musí neprodleně tyto dveře příslušně označit.

4.2.6.8 Poptávkové ovládání otevírání dveří

Vstupní dveře do vozidla mají vnější i vnitřní poptávkové ovládání otvírání s možností stranově a vozově selektivního odblokování. Vnější tlačítka jsou vždy umístěna na křídlech dveří. Na dveřích umístěných v nízkopodlažní části vozidla jsou vnitřní tlačítka umístěna na křídlech dveří, jinak jsou umístěna na stěně a musí být jednoznačně viditelná. U dvoukřídlých dveří aktivace jednoho tlačítka vždy otevře obě křídla dveří.

4.2.6.9 Logika provozních stavů vnitřních i vnějších tlačítek pro otevírání dveří

Logika provozních stavů vnitřních i vnějších tlačítek je následující:

- neaktivované cestujícím: nesvíí
- po aktivaci cestujícím: svítí zeleně
- při otevřených dveřích: nesvíí
- při zavírání dveří: nesvíí nebo svítí červeně

4.2.6.10 Zvuková a optická výstraha

Vstupní dveře do vlaku musí být vybaveny zvukovou a optickou výstrahou před zavřením. Zvuková výstraha je dávana pouze v minimální nutné míře.

4.2.6.11 Tlačítka zastávka na znamení

Tlačítka znamení v kontrastním hmatovém i vizuálním provedení jsou dostupná v každém prostoru pro cestující, v nástupních prostorech tlačítka pro ovládání dveří s poptávkovou volbou zároveň nahrazuje tlačítka zastávky na znamení.

4.2.6.12 Zpětná vazba tlačítka zastávky na znamení prostřednictvím IS

Cestující po aktivaci tlačítka zastávky na znamení dostane zpětnou vazbu pomocí informačního systému.

4.2.6.13 Vnitřní kamerový systém

Vozidlo je vybaveno vnitřním kamerovým systémem se záznamem. Kamery musí snímat prostor každých dveří, dále pochozí uličky v celé délce vozidla a prostory pro sedící cestující.

4.2.6.14 Zadržné tyče

Ve vozidle jsou umístěny zadržné tyče, které jsou v nerez provedení, případně jsou natřeny jednou kontrastní barvou.

4.2.6.15 Prostor na zavazadla

Vozidlo musí disponovat úložným prostorem na zavazadla (zpravidla nad sedačkami tam, kde je to konstrukčně možné).

4.2.6.16 Prostor pro umístění kočárků, invalidních vozíků a jízdních kol

Vozidlo disponuje vyhrazenými místy pro kočárky, invalidní vozíky a jízdní kola, která jsou zpravidla soustředěna v jednom prostoru ve vlaku/vozidle. Řešení těchto vyhrazených míst a jejich počet a umístění ve vlaku/vozidle schvaluje Objednatel při autorizaci vozidla. Tyto prostory jsou dostatečně odlišeny od ostatního prostoru a jsou označeny takovými symboly, aby bylo zřejmé, pro koho jsou přednostně určeny. Zároveň je informace o těchto prostorech vyobrazena na nejbližších nástupních dveřích.

4.2.6.17 Wi-Fi

Ve vozidle je dostupné Wi-Fi připojení k internetu s dostatečnou silou signálu a garancí dostatečné rychlosti a poskytovaného objemu dat. Kvalita Wi-Fi připojení bude posouzena Objednatelem při autorizaci vozidla. Nebude-li autorizace provedena na všech vozidlech dané řady, zavazuje se dopravce, že Wi-Fi připojení bude poskytováno ve všech vozidlech dané řady stejně jako v tom konkrétním vozidle, jež bylo autorizováno. Objednatel si, v návaznosti na technologický vývoj, vyhrazuje možnost v průběhu trvání kontraktu vytvořit požadavek na zlepšení parametrů Wi-Fi připojení.

4.2.6.18 Odpadkové koše

Velkoobjemové odpadkové koše jsou umístěny v nástupním prostoru nebo v každém oddílu pro cestující, malé odpadkové koše jsou umístěné v prostoru sedaček a neomezují prostor pro nohy.

4.2.7 Vybavení vozidla prvky informování cestujících

Podobu a funkci informačních prvků a systémů schvaluje Objednatel.

4.2.7.1 Informace ve vozidle

Informace ve vozidle (vně i uvnitř) jsou kompletní, aktuální a čitelné. V každém vozidle jsou **následující informační prvky**:

- a) Přední a zadní strana soupravy (platí pouze u jednotek, u klasických souprav vedených lokomotivou bez řídicího vozu je požadován pouze přední informační panel): digitální panel;
- b) Obě strany soupravy: minimálně jeden digitální panel na dva vozy soupravy;
- c) Hlášení stanic a zastávek včetně vybraných možností přestupu;
- d) Vnitřní digitální informační LCD displeje;
- e) Souhrnná informace o zapojení železnice do PID formou rámečku 50×50 cm nebo samolepky v každém voze vlaku (dodá Objednatel);
- f) Logo PID (ve formě samolepky o rozměrech cca 20×20 cm) umístěné na každém voze soupravy (dodá Objednatel);
- g) Logo Eska (dodá objednatel);

Dopravce je povinen plně využívat všech funkcí Informačního systému a podávat aktuálně platné informace

→ [Indikátor kvality V9](#)

4.2.7.2 Vnější informační panely

Pro vnější informační panely se používá technologie LED, v jednobarevném provedení, v barvě oranžové. Do vozidla se umísťují tyto informační panely:

- **přední a zadní strana soupravy:** minimálně jeden řádek – zobrazuje číslo linky a cílovou zastávku;
- **boční:** zobrazuje číslo linky a na dvou řádcích cílovou a rotující vybrané nácestné zastávky;

Vizuální informační systém je vždy nastaven na celý oběh vozidla. Cílem je, aby se v obratových stanicích, kde je ihned po příjezdu vlaku umožněno cestujícím do soupravy nastupovat, informační systém okamžitě po zastavení přepnul na obratový vlak (zobrazoval jeho cílovou stanici a nácestné zastávky).

4.2.7.3 Vnitřní informační panely

Pro vnitřní informační panely se používá technologie LCD s mobilním datovým připojením. Do vozidla se umísťují vždy dva panely na každý velkoprostorový oddíl, jeden panel v krajním oddíle vozu (konkrétní umístění podléhá schválení Objednatelem). Na displeji jsou zobrazované údaje: číslo linky S, cílová stanice vlaku, název následující stanice nebo zastávky, aktuální čas a tarifní pásmo PID, vybrané nácestné stanice nebo zastávky, vybrané možnosti přestupu

4.2.7.4 Akustické hlášení zastávek

Vozidlo je vybaveno akustickým hlášením zastávek.

4.2.7.5 Klaprámy pro papírové informace

Klaprámy pro papírové informace jsou umístěny ve výšce a v úhlu umožňující čitelnost textu (min. 2x 50x50 na jeden vůz):

- Souhrnná informace o zapojení železnice do PID (dle 5.2.7.1 písm. e)
- Propagační účely PID

4.3 Vozidlo, jeho vzhled a vybavení (záložní vozidla kategorie II.C)

4.3.1 Požadavky na vozidlo

Ustanovení v části 4.3 platí pro záložní vozidla. Pravidla jejich nasazování předepisuje > Plán řazení vlaků.

> Plán řazení vlaků

4.3.2 Stáří vozového parku

Vozidla, která slouží k přepravě cestujících, nejsou starší než 50 let od roku výroby.

→ Indikátor kvality V18

4.3.3 Vzhled vozidla

4.3.3.1 Reklama

Reklama nesmí zakrývat informační a jednotící prvky na vozidle, nesmí zakrývat žádné okenní plochy, celovozovou reklamou může být polepeno maximálně 30 % vozového parku. Vnější i vnitřní plochy vozidla (max. do výše 20 % celkových ploch vozového parku a zároveň do doby trvání 25 % každého kalendářního roku, tj. max. 5 % veškerých ploch v rámci 1 kalendářního roku) však musí být přednostně využitelné pro potřeby Objednatele k informování cestujících. Objednatel informuje dopravce o záměru využití těchto ploch alespoň 3 měsíce předem. Reklama nesmí propagovat užívání osobních automobilů či jinak poškozovat veřejnou dopravu. Reklama nesmí propagovat násilí nebo extremismus a nesmí mít erotický podtext. Další specifikum umístování reklamy na vozidla definuje > Manuál jednotného vzhledu vozidel PID – Vlaky PID.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID – Vlaky PID

4.3.3.2 Označení logem IDS a Eska

Vozidlo musí být označeno logem IDS a logem systému Eska (dodá Objednatel). Rozmístění musí být v souladu s > Manuálem jednotného vzhledu PID.

4.3.3.3 Čistota vozidla

Vozidlo je při výjezdu na linku (zpravidla na začátku provozního dne) zvenku i zevnitř čisté. Dopravce podle svých možností dbá, aby byl případný nepořádek či výraznější nečistoty ve vozidlech odstraňovány i v průběhu výkonu. Dopravce zasílá Objednateli harmonogram čištění vozidel pro bezvýlukový stav provozu a pro provoz organizovaný podle výlukových opatření trvajících déle než 14 dní. Objednatel si vyhrazuje právo navrhnout dopravci úpravu těchto pravidel.

→ Indikátor kvality V15

> Katalog čistoty na železnici

4.3.4 Vybavení interiéru vozidla

4.3.4.1 Uspořádání interiéru

Interiér řešen jako velkoprostorový s uspořádáním sedadel 2+2 nebo 3+2 se stolkem uprostřed nebo 2+2 v řadě za sebou.

4.3.4.2 Typy sedaček

Sedačky potažené látkou.

4.3.4.3 Sociální zařízení

Vozidlo má WC s tekoucí vodou (mimo mrazivé dny, kdy teplota klesá pod 0°C), toaletním papírem, tekutým mýdlem a papírovými ručníky nebo elektrickým vysoušečem (minimálně 1 WC na kapacitu 120 cestujících, pokud se Dopravce s Objednatelům nedohodne na jiném počtu).

4.3.4.4 Oddělení prostorů pro cestující

Oddíly pro cestující jsou odděleny dveřmi či jinou vhodnou přepážkou od nástupních prostorů, současně jsou stejnou přepážkou od sebe odděleny oddíly různých vozových tříd. Konkrétní řešení podléhá schválení Objednatelům.

4.3.4.5 Osvětlení interiéru vozidla

Osvětlení interiéru vozidla musí být za snížené viditelnosti při provozu vozidla na lince trvale zapnuté a funkční.

4.3.4.6 Vstupní dveře

Dveře jsou za jízdy blokovány. Minimální šířka dvoukřídlých dveří je 1300 mm, jednokřídlých pak 600 mm.

Dojde-li k poruše dveří (nejdou otevřít), obsluha vlaku musí neprodleně tyto dveře příslušně označit.

4.3.4.7 Prostor na zavazadla

Vozidlo musí disponovat úložným prostorem na zavazadla (zpravidla nad sedačkami tam, kde je to konstrukčně možné).

4.3.4.8 Odpadkové koše

Velkoobjemové odpadkové koše jsou umístěny v nástupním prostoru nebo v každém oddílu pro cestující, malé odpadkové koše jsou umístěné v prostoru sedaček a neomezují prostor pro nohy.

4.3.5 Vybavení vozidla prvky informování cestujících

Podobu a funkci informačních prvků a systémů schvaluje Objednatel.

4.3.5.1 Informace ve vozidle

Informace v motorovém voze (vně i uvnitř) jsou kompletní, aktuální a čitelné. Souprava vlaku je vybavena **následujícími informačními prvky**:

- a) Obě strany soupravy: minimálně jedna plechová, plastová nebo papírová tabulka na každý vůz soupravy;
- b) Hlášení stanic a zastávek
- c) Vnitřní digitální informační LED displej
- d) Souhrnná informace o zapojení železnice do PID formou rámečku 50×50 cm nebo samolepky v každém voze vlaku (dodá Objednatel);
- e) Logo PID (ve formě samolepky o rozměrech cca 20×20 cm) umístěné na každém voze soupravy (dodá Objednatel);
- f) Logo ESKA (dodá Objednatel);

→Indikátor kvality V9

4.3.5.2 Vnitřní informační panely

Do motorového vozu se umísťují vždy dva panely na každý velkoprostorový oddíl uprostřed vozu [konkrétní umístění podléhá schválení Objednatelem]. Na displeji jsou zobrazované údaje: číslo linky S, cílová stanice vlaku, název následující stanice nebo zastávky, aktuální čas a tarifní pásmo PID, vybrané nácestné stanice nebo zastávky.

4.3.5.3 Akustické hlášení zastávek

Motorový vůz je vybaven akustickým hlášením zastávek.

4.3.5.4 Klaprámy pro papírové informace

Klaprámy pro papírové informace jsou umístěny ve výšce a v úhlu umožňující čitelnost textu (min. 2x 50x50 na jeden vůz):

- Souhrnná informace o zapojení železnice do PID (dle 5.3.5.1 písm. d)
- Propagační účely PID

4.4 Personál

4.4.1 Odbavení cestujících

4.4.1.1 Prodej a kontrola jízdních dokladů ve vlacích

Vlakový personál je povinen v každém vlaku prodávat jízdní doklady pomocí přenosného odbavovacího zařízení, je řádně proškolen z Tarifu PID i všech dalších tarifů platných v daném spoji. Dále je povinen kontrolovat jízdní doklady průběžně během celé jízdy vlaku.

→ Indikátor kvality V6

4.4.1.2 Chování provozního personálu Dopravce

Provozní personál se chová slušně, vstřícně a přátelsky bez hrubého porušení pravidel slušného chování, komunikuje v českém nebo slovenském jazyce. Spolupracuje v rámci svých kompetencí s orgány přepravní a dopravní kontroly (pověřenými pracovníky Dopravce a Objednatele). Vlakový personál nesmí během pobytu ve vlaku nebo na nástupišti kouřit. Provozní personál je seznámen s pravidly jednání s osobami se sníženou schopností pohybu a orientace a tato pravidla dodržuje. Provozní personál ochotně a aktivně podává informace cestujícím a je jim nápomocen při případných dotazech či potížích.

→ Indikátor kvality V13

4.4.1.3 Ústrojová kázeň

Vlakový personál je po celou pracovní dobu během styku s cestující veřejností oděn v čistém stejnokroji Dopravce s viditelným označením standardním způsobem dopravce (služební číslo).

→ Indikátor kvality V14

4.5 Zastávky/stanice (přístupové body)

Vzhled, uspořádání a vybavení železničních stanic a zastávek je v kompetenci příslušného správce infrastruktury. Vyjmenované záležitosti má v kompetenci Objednatel. Prodejní místa jízdních dokladů, která jsou součástí vybraných železničních stanic a zastávek, jakožto i související informační služby, jsou v kompetenci příslušného Dopravce.

4.5.1.1 Standard zastávek PID

Požadavky organizátora PID na železniční stanice a zastávky, včetně jejich uspořádání, umístění, přístupů k nim, vybavení a vzhledu, definuje Standard zastávek PID.

> Standard zastávek PID

4.5.1.2 Bezbariérovost stanic a zastávek

Železniční stanice a zastávky v rámci systému PID musí umožnit bezbariérový přístup dle normy ČSN 73 4959 [bezbariérové trasy přístupu na nástupiště a výška nástupní hrany 550 mm nad temenem kolejnice, které umožňuje bezbariérový nástup do vozidla].

→ Indikátor kvality V5

4.5.1.3 Informace pro cestující ve stanicích a zastávkách v kompetenci Objednatele

Informace na stanici nebo zastávce jsou kompletní, aktuální, čitelné a oficiální. V obsazené stanici nebo zastávce jsou umístěny následující informační prvky:

- a) pořadače na kartičkové jízdní řády PID, další informační letáky PID ve formátu DL
- b) informační nástěnka pro aktuální informace PID v blízkosti prodejního místa
- c) souhrnná informace o zapojení železnice do PID obsahující také schéma systému Eska formou rámečku 50 × 50 cm nebo samolepky
- d) logo Eska ve stanicích a zastávkách zařazených do systému Esko (ve stanicích a zastávkách zařazených do PID)
- e) aktuální a platné zastávkové jízdní řády jednotlivých tratí a linek Eska umístěné na nástupišti nebo v blízkosti hlavního proudu cestujících na nástupiště
- f) v uzlových přestupních stanicích nebo zastávkách informace o návaznostech a přestupech na další linky PID formou akustického hlášení nebo vylepení příslušných jízdních řádů
- g) akustické hlášení o příjezdech a odjezdech vlaků včetně dalších aktuálních provozních informací

Ve stanici nebo zastávce jsou umístěny následující informační prvky:

- a) informační nástěnka typizovaného formátu A0 pro aktuální informace PID
- b) souhrnná informace o zapojení železnice do PID obsahující také schéma systému Eska formou rámečku 50 × 50 cm nebo samolepky
- c) logo Eska ve stanicích a zastávkách zařazených do systému Esko (ve stanicích a zastávkách zařazených do PID)
- d) aktuální a platné zastávkové jízdní řády jednotlivých tratí a linek Eska (ve stanicích a zastávkách zařazených do PID) umístěné na nástupišti nebo v blízkosti hlavního proudu cestujících na nástupiště
- e) v uzlových přestupních stanicích nebo zastávkách informace o návaznostech a přestupech na další linky PID

→ Indikátor kvality V10

4.5.1.4 Informace pro cestující ve stanicích a zastávkách poskytované provozovatelem dráhy

Dopravce v rámci svých možností dbá na to, aby bylo zajištěno správné informování cestujících ve stanicích a zastávkách prostřednictvím informačního systému provozovatele dráhy (elektronické informační tabule, rozhlas), je-li osazen, včetně informací o vylukách a mimořádnostech. Rovněž dbá na to, aby byly ve stanicích a zastávkách vyvěšeny aktuální a platné jízdní řády.

→ Indikátor kvality V10

4.6 Bezpečnost

→ Indikátor kvality V18

4.6.1.1 Ohrožení bezpečnosti cestujícího

Dopravce je povinen přijmout taková opatření, aby nedošlo k ohrožení bezpečnosti, zdraví či života cestujícího při provozování drážní dopravy. Dopravce aktivně spolupracuje s bezpečnostními složkami při řešení problémových situací a předchází jim (např. spoluprací s bezpečnostními agenturami či Policií v nočních vlacích). Technický stav vozidla odpovídá platným právním předpisům, případné závady je nutno ihned odstranit.

→ [Indikátor kvality V17](#)



5 Indikátory kvality

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
V1	Plnění odjetých kilometrů	Provoz je zajišťován v souladu s platným grafikonem – všechny objednané výkony jsou řádně odjety.	99,5 %	DPM	100 %	D	neprovedení vlaku nebo jeho části z důvodů na straně Dopravce	12 × ročně	D	<ul style="list-style-type: none"> - průběžné sledování plnění odjetých vlkm (hlášení Dopravce do 15. dne následujícího měsíce) – vzor viz příslušná příloha tohoto standardu - namátkové měření při kontrolní činnosti - ukazatel: podíl provedených vlkm z počtu plánovaných vlkm - kontinuální měření celého vzorku (sledování prostojů všech vlaků – měsíční evidence)

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
V2	Dodržení předepsaného řazení vlaku	Spoj je zajišťován po celou dobu a v celé délce předepsanou pravidelnou turnusovanou náležitostí.	95 %	DPM	100 %	D	nedodržení předepsaného vozidla	12 × ročně	D	<ul style="list-style-type: none"> - průběžné sledování změn pravidelně nasazovaných turnusovaných náležitostí (hlášení Dopravce do 15. dne následujícího měsíce) - namátkové měření při kontrolní činnosti - ukazatel: procento plnění vlakových km dle předepsaných pravidelně turnusovaných náležitostí - vzor přehledu o dodržení nasazování pravidelně turnusovaných náležitostí je přílohou tohoto standardu - kontinuální měření celého vzorku (sledování prostožů všech vlaků – měsíční evidence)

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
V3	Podíl spojů zajišťovaných bezbariérovými vozidly	Dopravce zajišťuje spoje bezbariérově přístupnými vozidly (viz terminologie).	50 % výkonů Dopravce	DPM	100 %	D	nižší než stanovená procentuální výše	1 × ročně	D	<ul style="list-style-type: none"> - statistika Dopravce z plánovaného řazení vlaků - přehled o plánovaném nasazení turnusovaných náležitostí volnou formou - ukazatel: procento výkonů provedených bezbariérově přístupnými vozidly - kontinuální měření celého vzorku (sledování výkonů Dopravce)

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
V4	Garance bezbariérových vlaků	Vlaky, vyznačené v jízdním řádu mezinárodním symbolem pro přepravu osob na vozíku pro pohybově postižené, jsou zajištěny po celou dobu a v celé délce bezbariérově přístupným vozidlem.	95 %	DPM	100 %	D	nedodržení garance bezbariérově přístupných vlaků	12 × ročně	D	<ul style="list-style-type: none"> - průběžné sledování změn (hlášení Dopravce o zajištění vlaku náležitostí jinou než bezbariérově přístupnou do 15. dne následujícího měsíce) - vzor přehledu o dodržení nasazování pravidelně turnusovaných náležitostí je přílohou tohoto standardu - namátkové měření při kontrolní činnosti - ukazatel: procento plnění vlakových km dle předepsané turnusované náležitosti - kontinuální měření celého vzorku (sledování změn vypravení všech vlaků – měsíční evidence)

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepříjatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
V5	Bezbariérovost stanic a zastávek	Sledované stanice a zastávky zařazené v PID umožňují bezbariérový přístup dle normy ČSN 73 4959. Dle této normy je jako bezbariérově hodnoceno takové nástupiště, které umožňuje bezbariérový přístup a zároveň je konstruováno s výškou nástupištní hrany 550 mm nad temenem kolejnice, které umožňuje bezbariérový nástup do vozidla.	informativní indikátor	DPM	100%	SŽDC	nižší než stanovená procentuální výše	1× ročně	SŽDC	<p>statistika provozovatele dráhy</p> <p>namátkové měření funkčnosti zařízení umožňujícího bezbariérový přístup na nástupiště při kontrolní činnosti</p> <p>ukazatel: procento bezbariérově přístupných stanic a zastávek</p> <p>Rozsah měření</p> <ul style="list-style-type: none"> - kontinuální měření celého vzorku - 100 % stanic nebo zastávek na území zastávek zapojených do PID

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
V6	Prodej a kontrola jízdních dokladů ve vlacích	Vlakový personál je povinen v každém vlaku prodávat jízdní doklady pomocí přenosného odbavovacího zařízení, je řádně proškolen z Tarifu PID i všech dalších tarifů platných v daném spoji, dále je povinen kontrolovat jízdní doklady průběžně během celé jízdy vlaku.	100 %	DPM (K)	kontrolní vzorek	R	<ul style="list-style-type: none"> - nezajištění prodeje jízdních dokladů (neochota vlakového personálu, neznalost Tarifu PID či všech dalších tarifů platných v daném spoji, nefunkčnost odbavovacího zařízení a nezajištění náhradního způsobu prodeje) - kontrola jízdních dokladů není prováděna vůbec nebo průběžně nebo v celé délce vlaku 	12× ročně	R	<ul style="list-style-type: none"> - namátkové měření při kontrolní činnosti - ukazatel: počet zjištěných závad proti definici standardu z počtu provedených kontrol - sledování závad v rámci kontrolní činnosti (rozsah není pevně stanoven)
V6a	Obsazení vlakovým personálem	Vlakový personál je na každém vlaku a to v počtu stanoveném v příloze > Obsazení vlaků vlakovým doprovodem	95 %	DPM	100 %	D	na vlaku se nenachází vlakový doprovod v počtu stanoveném přílohou > Obsazení vlaků vlakovým doprovodem	4x ročně	D	<p>statistika dopravce, namátkové měření při kontrolní činnosti</p> <p>ukazatel: procento plnění úplného počtu vlakového doprovodu na sledovaných vlacích</p>

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepříjemná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
V9	Informování ve vlacích	Informace ve vozidle (vně i uvnitř) odpovídají požadavkům v části 4.2 nebo 4.3 tohoto standardu, jeho vzhled a vybavení, jsou kompletní, aktuální a čitelné.	90 %	MSS (FZ)	100 % vozů	R	<ul style="list-style-type: none"> - Chybějící, nefunkční, nečitelné nebo neplatné informační prvky - Nefunkční nebo špatně slyšitelné hlášení zastávek nebo chybně hlášené zastávky - Chybné přepínání tarifních pásem, odchylka zobrazovače času větší než 1 minuta 	12 × ročně	R	<ul style="list-style-type: none"> - měření fiktivním zákazníkem (vzor je přílohou tohoto standardu) - ukazatel: podíl vozidel bez závad oproti definici standardu z počtu kontrolovaných vozidel - vzory konkrétních situací včetně jejich hodnocení jsou uvedeny v příloze tohoto standardu - > Katalogu čistoty na železnici - 100 % vozového parku na vlacích zapojených do PID na území hl. m. Prahy
V10	Informování ve stanicích a zastávkách	<p>Veškeré informace ve stanicích nebo na zastávce jsou správné, kompletní, aktuální a čitelné, a to včetně těch, které zajišťuje provozovatel dráhy.</p> <p>Jízdní řady, výlukové jízdní řady a informace o výlukových opatřeních jsou vyvěšeny nejpozději dva dny před začátkem jejich platnosti.</p>	80%	MSS (FZ)	100 % stanic a zastávek	R	chybějící nebo chybné informace pro cestující	12× ročně	R	ukazatel: průměr z ohodnocení jednotlivých stanic a zastávek

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
V11	Plnění GVD - Přesnost provozu	Provoz je zajišťován v souladu s platným GVD. Provoz je přesný, pohybuje-li se odchylka od jízdního řádu u sledované stanice nebo zastávky v rozmezí 0 až +359 s Do hodnocení se zahrnují pouze odchylky, které zavinil Dopravce.	97 %	DPM	100%	D	- záporná odchylka vyšší než 61 s - nedosažení stanovené úrovně náročnosti z důvodů na straně dopravce	12 × ročně	D	- Kontinuální měření všech vlaků v určených stanicích a zastávkách - ukazatel: podíl vlaků v toleranci z počtu měřených vlaků - vzor přehledu o zpoždění jednotlivých linek je přílohou tohoto standardu - všechny vlaky kontinuálně v určených stanicích a zastávkách
V11a	Plnění GVD – zpožděné spoje	V případě spoje, u kterého je dva kalendářní měsíce po sobě průměrná procentuální přesnost provozu menší než 50%, Dopravce vyhodnotí důvody zpoždění a zašle jejich analýzu 1. kalendářní měsíc po zjištění této skutečnosti spolu s „Přehledem o zpoždění vlaků jednotlivých linek ve stanicích určených pro vykazování zpoždění jednotlivých“.	100 %	DPM, MSS (FZ)	100 %	D	- Dopravce v daném termínu nezašle analýzu zpoždění u daného vlaku	12x ročně	D	Kontinuální měření všech vlaků v určených stanicích a zastávkách ukazatel: procentuální přesnost daného spoje je po dobu dvou po sobě jdoucích kalendářních měsíců menší než 50 % dle daného přehledu, který je v příloze tohoto standardu

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
V12	Přípojové vazby	Vlaky dodržují předepsané přípojové vazby (viz Příloha tohoto standardu), v návaznosti na předepsané čekací doby.	–	DPM	100%	R	Nedodržení předepsané přípojové vazby	12 × ročně	R	kontinuální měření všech přípojových vazeb v určených stanicích a zastávkách ukazatel: podíl dodržovaných přípojových vazeb z celkového počtu měřených vzor přehledu o dodržení přípojových vazeb je přílohou tohoto standardu všechny dohodnuté přípojové vazby kontinuálně v určených stanicích a zastávkách

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
V13	Chování vlakového personálu	Vlakový personál Dopravce se chová slušně, vstřícně a přátelsky bez hrubého porušení pravidel slušného chování, komunikuje v českém nebo slovenském jazyce. Vlakový personál nesmí během pobytu ve vlaku nebo na nástupišti kouřit. Vlakový personál je proškolen a seznámen s pravidly jednání se zrakově postiženými a tato pravidla dodržuje. Vlakový personál ochotně a aktivně podává informace cestujícím a je jim nápomocen při případných dotazech či potížích.	–	DPM (K)	kontrolní vzorek	R	<ul style="list-style-type: none"> - Hrubé porušení pravidel slušného chování vůči cestujícím [např. vulgární vyjadřování, urážení cestujících] - Bezdůvodné odmítnutí přepravy osob s omezenou schopností pohybu a orientace - Kouření vlakového personálu ve vozidle nebo na nástupišti - Vlakový personál neumí komunikovat českým nebo slovenským jazykem 	12 × ročně	R	namátkové měření při kontrolní činnosti ukazatel: počet zjištěných závad oproti definici standardu z počtu provedených kontrol sledování závad v rámci kontrolní činnosti (rozsah není pevně stanoven)
V14	Ústrojová kázeň	Vlakový personál Dopravce je po celou pracovní dobu během styku s cestující veřejností oděn v čistém stejnokroji Dopravce s viditelným označením standardním způsobem Dopravce.	100 %	DPM (K)	kontrolní vzorek	R	Nevhodná ústrojová kázeň, která odporuje definici stejnokroje Dopravce včetně označení	12 × ročně	R	<ul style="list-style-type: none"> - namátkové měření při kontrolní činnosti - ukazatel: počet zjištěných závad oproti definici standardu z počtu provedených kontrol sledování závad v rámci kontrolní činnosti (rozsah není pevně stanoven)

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
V15	Čistota vozidel	Vozidlo je při výjezdu na linku (zpravidla na začátku provozního dne) zvenku i zevnitř čisté. Dopravce podle svých možností dbá, aby byl případný nepořádek či výraznější nečistoty ve vozidlech odstraňovány i v průběhu výkonu. Dopravce zasílá Objednateli harmonogram čištění vozidel pro bezvýlukový stav provozu a pro provoz organizovaný podle výlukových opatření trvajících déle než 14 dní. Objednatel si vyhrazuje právo navrhnout Dopravci úpravu těchto pravidel.	90 %	MSS (FZ)	100 % vozů	R	Silné znečištění vozidla, způsobující nečitelnost informačních prvků nebo takové hygienické podmínky, které ohrožují zdraví cestujících (silně znečištěné sedačky, zadržovací tyče, úchyty pro cestující.	12 × ročně	R	<ul style="list-style-type: none"> - průměr z ohodnocení jednotlivých vozidel (vnější čistota, sedačky podlaha, toalety, stěna a okna) - každé hodnocené soupravě bude před kontrolou uděleno 100 bodů, které budou za případné závady strhávány pro každý hodnocený aspekt následujícím způsobem: 0 bodů – bez závad 5 bodů – drobné závady 10 bodů – větší závady 20 bodů – nepřijatelná hrubá závada - výsledný počet bodů odpovídá procentuálnímu ohodnocení vozidla - 100 % vozového parku na vlcích zapojených do PID na území hl. m. Prahy

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepříjemná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
V16	Funkčnost a komfort vozidel	Vytápění, větrání i osvětlení vozidla je v případě potřeby plně funkční, včetně dveří a otevíratelných částí oken. Ve vlaku je zajištěna tepelná pohoda v rozmezí od +18 °C do +30 °C (v případě, že tato teplota lze ovlivnit topením nebo klimatizací). Ve vlaku jsou funkční a čisté toalety, vybavené toaletním papírem, mýdlem, papírovými ručníky a tekoucí vodou (u záložních vozidel mimo mrazivé dny, kdy teplota klesá pod 0°C). Ve vozidle je funkční wifi připojení k internetu (je-li jím vozidlo vybaveno).	90 %	MSS (FZ)	100 % vozů	R	<ul style="list-style-type: none"> - nefunkčnost topení nebo klimatizace – teplota ve vlaku nedosahuje +18 °C nebo převyšuje +30 °C - nefunkčnost všech toalet ve voze - nefunkční všechny dveře na jedné straně vozu - nefunkční obě křídla dveří sloužící jako přístup do bezbariérového oddílu - nefunkční osvětlení za snížené viditelnosti - nemožnost otevření oken 	12 × ročně	R	<ul style="list-style-type: none"> - měření fiktivním zákazníkem - Měřicí formulář je přílohou tohoto standardu - vzory konkrétních situací včetně jejich hodnocení jsou uvedeny v příloze tohoto standardu – Katalogu čistoty na železnici - 100 % vozového parku na vlcích zapojených do PID na území hl. m. Prahy - ukazatel: podíl vozidel bez závad

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepříjatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
V17	Rizikové situace	Cestující se ve vozidle nesetká se situací, která by mohla ohrozit jeho bezpečnost, zdraví či život. Technický stav vozidla odpovídá platným právním předpisům, případné závady je nutno ihned odstranit.	–	DPM (K)	kontrolní vzorek	R	Závažné technické závady vozidla ohrožující bezpečnost či zdraví cestujících, například: - vlakový personál je pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky - Závažné technické závady vozidla ohrožující bezpečnost či zdraví cestujících (jízda s nezajištěnými (nezavřenými) dveřmi, neupevněné sedačky ve voze, nezajištěné nebo chybějící úchyty pro cestující	12 × ročně	R	- počet zjištěných rizikových situací z počtu provedených kontrol - sledování závad v rámci kontrolní činnosti (rozsah není pevně stanoven)
V18	Stáří vozidel	Vozidla, která slouží k přepravě cestujících, nejsou starší než 30 let od roku výroby nebo 20 let od roku modernizace. Že byla modernizace provedena, se stanovuje při autorizaci vozidla.	66 %	DPM	100 % (data vždy k poslednímu dni měřeného čtvrtletí)	D	Vozidlo provozované na vlacích PID je starší než 50 let	4× ročně	D	průměrné stáří vozového parku, podíl vozidel splňujících standard (podíl vozidel mladších 30 let od roku výroby nebo 20 let od roku modernizace) 100 % vozového parku určeného pro vlaky PID (čtvrtletní výpis z evidence Dopravce)

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
V19	Jednotný vzhled vozidel	Vzhled vozidel odpovídá Manuálu jednotného vzhledu vozidel PID, resp. pravidlům pro reklamu na vozidlech.	25%	DPM	100 % [data vždy k poslednímu dni měřeného čtvrtletí]	D	Vozidlo neodpovídá Manuálu jednotného vzhledu vozidel PID, je-li povinnost se jím řídit; vozidlo není označeno logem PID; na vozidle je aplikována neschválená reklama dle definice standardu	4x ročně	R	- podíl vyhovujících vozidel - podíl vozidel opatřených jednotným vzhledem PID dle přílohy > Manuál jednotného vzhledu vozidel PID – Jednotka 813 KŽCD
V23	Sledování vozidel pomocí GNSS	Vozidlo je vybaveno zařízením pro sledování polohy pomocí GNSS předepsaným Objednatelem.	100 %	DPM	100 % vozů	R	vozidlo nevybaveno funkčním sledovacím zařízením GNSS nebo zařízení nesplňuje Objednatelem dané technické požadavky	12x ročně	R	

Vysvětlivky:

DPM = metoda přímého provedení (sběr dat ze záznamového zařízení, statistiky dopravce nebo objednatele nebo měření na vzorku)

MSS = tajně provedený zákaznický test

K = měření v rámci kontrolní činnosti

FZ = měření fiktivním zákazníkem

D =Doprovce

R = ROPID

6 Sazebník postihů v PID – linka S34

Dopravce je povinen zaplatit smluvní pokutu ve stanovené výši za každou situaci popsanou níže v tabulce.

Provoz a jeho parametry

č.	věc, za kterou se sankce uděluje	1. případ / GVD	2. a další případ / GVD*	pozn.
1a)	Předčasný odjezd ze stanice nebo zastávky se zápornou odchylkou vyšší než 61 s za každou zjištěnou stanicí/zastávku (sankce nebude uplatňována v případě mimořádného operativního řízení provozu).	500 Kč	500 Kč	
1b)	Nedodržení přesnosti provozu z důvodů na straně Dopravce – nesplnění úrovně náročnosti dle indikátoru kvality V11. Sankce se uděluje za každou linku za každé započaté procento neplnění za každý měsíc. Sankce se uplatňuje samostatně bez ohledu na případné souběžné uplatnění sankce 1a).	1000 Kč	3000 Kč	
1c)	Nedodržení předepsaného řazení vlaků uvedeného v příslušné příloze Standardů kvality PID – nesplnění úrovně náročnosti dle indikátoru kvality V2. Sankce se uděluje za každou linku za každé započaté procento neplnění za každý měsíc.	1000 Kč	3000 Kč	
1d)	Nedodržení plnění odjetých kilometrů z důvodů na straně Dopravce - nesplnění úrovně náročnosti dle indikátoru V1. Sankce se uděluje za každou linku za každé započaté procento neplnění za každý měsíc.	1000 Kč	3000 Kč	
1e)	Nedodržení přípojových vazeb uvedených v příslušné příloze Standardů kvality PID z důvodů na straně Dopravce – nesplnění úrovně náročnosti dle indikátoru kvality V12 na některé z předepsaných přípojových vazeb. Sankce se uděluje za každé započaté procento neplnění za každý měsíc.	1000 Kč	3000 Kč	
1f)	Nenasazení bezbariérově přístupného vozidla na vlak, na kterém má být nasazení takového vozidla podle jízdního řádu garantováno. Sankce se uděluje za každý den, kdy k uvedenému nedostatku dojde.	100 Kč	300 Kč	
1g)	Opakované nezajištění kapacity vlaku předepsané jeho řazením uvedeným v příslušné příloze Standardů kvality PID. Sankce se uděluje za každý vlak, u kterého je omezena kapacita o 50 % a více, a to ve druhém a každém dalším případě během platnosti GVD.	-	500 Kč	
1h)	Na vlaku je nasazeno neautorizované vozidlo (po předchozím projednání s Objednatelem může být ve výjimečných udělena výjimka). Sankce se uplatňuje za každý vlak, u kterého k situaci došlo.	500 Kč		
1i)	Opakované neprovedení vlaku nebo jeho části z důvodů na straně Dopravce - sankce se uděluje za každý vlak, který z důvodů na straně Dopravce během platnosti GVD nejel již podruhé nebo po vícekrát.	-	1000 Kč	

1j)	Opakované nedodržení přesnosti provozu z důvodů na straně Dopravce - sankce se uděluje v případě, že daný vlak ve druhém a každém dalším měsíci v rámci platnosti GVD nedosáhl úrovně náročnosti dané indikátorem kvality V11.	-	500 Kč	
-----	--	---	--------	--

Vozidlo, jeho vzhled a vybavení

2a)	Závady v označení vozidla vnější orientací – orientace chybí, není správná, je nefunkční nebo nečitelná. Sankce se uplatňuje v případě zjištění kteréhokoli z uvedených nedostatků jednorázově za vozidlo a den.	1000 Kč		3
2b)	Závady v označení vlaku papírovými směrovkami (jen u vozidel, která nejsou vybavena elektronickými informačními panely) - směrovky chybí nebo zobrazují chybné informace nebo jsou použity směrovky jiné než odsouhlasené Objednatelem. Sankce se uplatňuje v případě zjištění kteréhokoli z uvedených nedostatků jednorázově za vozidlo a den.	1000 Kč		
2c)	Závady na displejích informačního systému uvnitř vozidla (jen u vozidel, která jsou jimi vybavena) – chybí informace o tarifním pásmu nebo informační systém není v provozu nebo zobrazuje chybné informace nebo je nečitelný. Sankce se uplatňuje v případě zjištění kteréhokoli z uvedených nedostatků jednorázově za vozidlo a den.	1000 Kč		3
2d)	Nehlášení zastávek pro cestující ve vozidle, špatně místně hlášené zastávky nebo hlášení špatného názvu zastávky (tato sankce je uplatňována jen v případě, že vozidlo je vybaveno rozhlasovým zařízením). Sankce se uplatňuje v případě zjištění kteréhokoli z uvedených nedostatků jednorázově za vozidlo a den.	1000 Kč		3
2e)	Ve voze není na začátku jeho denního výkonu vyvěšena souhrnná informace o zapojení železnice do PID. Sankce se uplatňuje v případě zjištění kteréhokoli z uvedených nedostatků jednorázově za vůz a den.	500 Kč		3
2f)	Na voze autorizovaném pro provoz v PID není umístěno logo PID a logo ESKA. Sankce se uplatňuje v případě zjištění kteréhokoli z uvedených nedostatků jednorázově za vůz a den.	500 Kč		3
2g)	Ve voze není zajištěna tepelná pohoda (teplota nižší než +18 °C nebo vyšší než +30 °C – horní hranice jen pro vozidla s klimatizací). Sankce se uplatňuje v případě zjištění kteréhokoli z uvedených nedostatků jednorázově za vůz a den.	1000 Kč		
2h)	Ve vozidle není zajištěna světelná pohoda (nefunkční vnitřní osvětlení vozidla při snížené viditelnosti). Sankce se uplatňuje v případě zjištění kteréhokoli z uvedených nedostatků jednorázově za vůz a den.	1000 Kč		
2i)	WC pro cestující ve vozidle vybaveném více než jednou buňkou WC je nefunkční, tj. nelze jej fyzicky použít. Sankce se uplatňuje jednorázově za jednu buňku WC a den.	500 Kč		3
2j)	WC pro cestující ve vozidle vybaveném jen jednou buňkou WC je nefunkční, tj. nelze jej fyzicky použít, nebo chybí tekoucí voda. Sankce se uplatňuje jednorázově za vozidlo a den.	1000 Kč		3

2k)	WC pro cestující ve vlaku nejsou na začátku denního oběhu vozidla řádně vybavené, tj. chybí voda (u záložních vozidel mimo mrazivé dny, kdy teplota klesá pod 0°C), toaletní papír nebo mýdlo nebo papírové ubrousky nebo je nefunkční elektrický vysoušeč. Sankce se uplatňuje v případě zjištění kteréhokoli z uvedených nedostatků jednorázově za vůz a den.	500 Kč		
2l)	Vstupní dveře jsou nefunkční (nefunkční jednokřídlé dveře nebo obě křídla dvoukřídlých dveří). Sankce se uplatňuje v případě zjištění kteréhokoli z uvedených nedostatků jednorázově za vůz a den.	2000 Kč		3
2m)	Dveře v interiéru vozidla nebo přechodové dveře mezi vozy jsou nefunkční. Sankce se uplatňuje v případě zjištění kteréhokoli z uvedených nedostatků jednorázově za vůz a den.	500 Kč		
2m)	Silně znečištění vozidla – sankce se uplatňuje v případě, kdy je v rámci kontrolní činnosti jednotlivě strženo 20 trestných bodů v kterémkoliv z hodnocených aspektů uvedených v indikátoru kvality V15 Čistota vozidel nebo je strženo více než 50 trestných bodů v celkovém součtu. Sankce se uplatňuje jednorázově za vozidlo a den.	1000 Kč		
2n)	Připojení k Wi-Fi ve vozidle není dostupné nebo není funkční připojení k internetu (je-li jím vozidlo vybaveno). Sankce se uplatňuje v případě zjištění uvedeného nedostatku jednorázově za vůz a den. Sankce se nevztahuje na chvilkové výpadky připojení k internetu za jízdy vlaku způsobené špatným pokrytím území signálem.	500 Kč		3

Personál a odbavení cestujících

3a)	Personál opravňující kontrolovat jízdní doklady neumí komunikovat českým nebo slovenským jazykem. Sankce se uplatňuje v případě zjištění kteréhokoli z uvedených nedostatků jednorázově za den.	2000 Kč		
3b)	Personál opravňující kontrolovat jízdní doklady v podstatném rozsahu nezná Tarif PID a Smluvní přepravní podmínky nebo postupuje v rozporu s nimi. Sankce se uplatňuje v případě zjištění kteréhokoli z uvedených nedostatků jednorázově za den.	2000 Kč		
3c)	Kontrola jízdních dokladů není prováděna průběžně v celé délce vlaku nebo není prováděna vůbec nebo není zajištěn prodej jízdních dokladů. Sankce se uplatňuje v případě zjištění kteréhokoli z uvedených nedostatků jednorázově za den.	2000 Kč		

Rizikové situace

4a)	Závady ve výbavě a funkčnosti vozů ohrožující bezpečnost či zdraví cestujících (např. jízda s otevřenými dveřmi, rozbité nezajištěné okno, neupevněné sedačky, chybějící madla apod.). Sankce se uplatňuje v případě zjištění kteréhokoli z uvedených nedostatků jednorázově za vůz a den.	5000 Kč		
-----	--	---------	--	--

Ostatní

5a)	Každý jednotlivý případ, kdy Dopravce poskytne Objednateli nepravdivé údaje poskytované dle této smlouvy. Objednatel není oprávněn uplatnit tuto smluvní pokutu v případě, že Dopravce prokáže, že porušení této povinnosti nebylo způsobeno úmyslně. Tím není dotčeno právo objednatele uplatnit vůči dopravci smluvní pokutu podle ostatních ustanovení této smlouvy.	5000 Kč	50 000 Kč	
5b)	Každý jiný jednotlivý případ ovlivnitelný Dopravcem zjištěného porušení ustanovení této smlouvy, pro který není sankce definována samostatně jinými ustanoveními.	do výše až 2000 Kč		

Vysvětlení poznámky:

3 Opakovanou sankci za tentýž nedostatek na témž voze/vlaku lez udělit nejdříve po uplynutí 2 dnů od předchozího udělení (1. sankce se udělí v pondělí, další nejdříve ve čtvrtek).

* sankce dle vyšší sazby uvedené ve sloupci „**2. a další případ / GVD**“ se uděluje, pokud k nedostatku popsaném ve sloupci „**věc, za kterou se sankce uděluje**“ dojde v průběhu platnosti jednoho GVD podruhé či povícekrátě (v této zvýšené sazbě může být tedy sankce během platnosti GVD udělena nejvýše jedenáctkrát).

7 Přílohy

Seznam příloh:

- Příloha č. 1 Linky regionální drážní dopravy a stanice určené pro vykazování zpoždění vlaků jednotlivých linek
- Příloha č. 2 Sledované přípojové vazby mezi jednotlivými vlaky regionální dopravy
- Příloha č. 3 Vzor č. 1 přehledu o neodjetých vlacích z důvodů na straně Dopravce
- Příloha č. 4 Vzor č. 2 přehledu o dodržení nasazování pravidelně turnusovaných náležitostí
- Příloha č. 5 Vzor č. 3 přehledu o zpoždění vlaků jednotlivých linek
- Příloha č. 6 Vzor č. 4 přehledu o dodržení přípojových vazeb
- Příloha č. 7 Plán řazení vlaků GVD 2018/2019
- Příloha č. 8 Obsazení vlaků vlakovým doprovodem
- Příloha č. 9 Měřicí formulář
- Příloha č. 10 Katalog čistoty

Příloha č. 1

Linky regionální drážní dopravy a stanice určené pro vykazování zpoždění vlaků jednotlivých linek

Linka S34 Praha Masarykovo nádraží – Praha-Čakovice

Stanice určená pro vykazování zpoždění vlaků směr z Prahy: Praha-Čakovice

Stanice určená pro vykazování zpoždění vlaků směr do Prahy: Praha Masarykovo nádraží

Příloha č. 2

Sledované přípojové vazby mezi jednotlivými vlaky regionální dopravy

Nejsou definovány žádné přípojové vazby.

Příloha č. 3**Vzor č. 1 přehledu o neodjetých vlacích z důvodů na straně Dopravce**

Linky, které jsou sledovány z hlediska neodjetých vlacích jsou uvedeny v příloze č. 1 dokumentu Standardy kvality PID – Vlaky PID – linka S34 „Linky regionální drážní dopravy a stanice určené pro vykazování zpoždění vlaků jednotlivých linek“.

Vlak	Neuskutečněný úsek	Počet vlakových kilometrů neuskutečněných spojů	Procentuálně neodjeto vlacích [%]
Vlak 1			
Vlak 2			
...			
Vlak n			

Příloha č. 4**Vzor č. 2 přehledu o dodržení nasazování pravidelně turnusovaných náležitostí**

Linky, které jsou sledovány z hlediska nasazení souprav, jsou stanoveny v příloze č. 1 dokumentu Standardy kvality PID – Vlaky PID – linka S34 „Linky regionální drážní dopravy a stanice určené pro vykazování zpoždění vlaků jednotlivých linek“ a sledování je upřesněno ve indikátoru kvality V2 „Dodržení kapacity vlaku“ a V4 „Garance bezbariérových vlaků“.

Měsíc: xx

Rok: 20xx

Celkové plnění indikátorů kvality V2 a V3

Indikátor kvality	Procentuální spolehlivost nasazování turnusovaných náležitostí	Vlkm celkem	Vlkm v plánovaném řazení
V2			
V4			

Výčet linek pro standard indikátor kvality V2:

Linka	Procentuální spolehlivost nasazování turnusovaných náležitostí	Vlkm celkem	Vlkm v plánovaném řazení
Linka 1			
Linka 2			
...			
Linka n			

Výčet vlaků, jejichž plánované řazení není dodrženo ve více než třech případech za sledované období.

Vlak	Procentuální spolehlivost nasazování turnusovaných náležitostí	Počet vlaků celkem	Počet vlaků v plánovaném řazení
Vlak 1			
Vlak 2			
...			
Vlak n			

Příloha č. 5**Vzor č. 3 přehledu o zpoždění vlaků jednotlivých linek**

Linky a měřicí body, které jsou rozhodné pro výpočet přesnosti drážní dopravy, jsou stanoveny v příloze č. 1 dokumentu Standardy kvality PID – Vlaky PID – linka S34 „Linky regionální drážní dopravy a stanice určené pro vykazování zpoždění vlaků jednotlivých linek“.

Níže uvedený vzor tabulky se vypracovává ve dvou provedeních a to:

- celkový přehled o zpoždění vlaků
- přehled o zpoždění vlaků z důvodů na straně Dopravce.

Měsíc: xx

Rok: 20xx

Linka	Procentuální přesnost	Počet rozhodných vlaků (absolutně)	Počet vlaků jedoucích včas (absolutně)
Linka 1			
Linka 2			
...			
Linka n			
CELKEM			

Výčet vlaků, jejichž procentuální přesnost je nižší než 80 procent, tj. nejely včas ve více než 20 procentech případů.

Vlak	Procentuální přesnost	Počet rozhodných vlaků (absolutně)	Počet vlaků jedoucích včas (absolutně)
Vlak 1			
Vlak 2			
...			
Vlak n			

Příloha č. 6**Vzor č. 4 přehledu o dodržení přípojových vazeb**

Přestupní vazby mezi jednotlivými linkami regionální dopravy jsou stanoveny v příloze č. 2 dokumentu Standardy kvality PID – Vlaky PID – linka S34 „Sledované přípojové vazby mezi jednotlivými vlaky regionální dopravy“.

Měsíc: xx

Rok: 20xx

Přestupní vazba	Procentuální spolehlivost	Počet rozhodných přípojů (absolutně)	Skutečný počet zajištěných přestupů (absolutně)
Přestupní vazba 1			
Přestupní vazba 2			
...			
Přestupní vazba n			
CELKEM			

Výčet přestupů mezi jednotlivými vlaky, jejichž spolehlivost je nižší než 95 procent, tj. ve více než 5 procentech případů nebyl přestup zajištěn.

Přestup od vlaku	Přestup na vlak	Procentuální spolehlivost	Počet rozhodných přípojů (absolutně)	Skutečný počet zajištěných přestupů (absolutně)
Vlak 1a	Vlak 1b			
Vlak 2a	Vlak 2b			
...	...			
Vlak na	Vlak nb			

Příloha č. 7

Plán řazení vlaků GVD 2018/2019

Linka S34

Pravidelně turnusované vozidlo 813.2

Záložní vozidla 810 (v období přepravních špiček 810+010)

Příloha č. 8

Obsazení vlaků vlakovým doprovodem

Linka S34

Všechny vlaky jsou obsazeny vlakovým doprovodem



Regionální organizátor Pražské integrované dopravy
odbor kvality služby
odbor marketingu
odbor technického rozvoje a projektů
Rytířská 10, Praha 1

Standardy kvality PID
Vlaky PID – linka S34
únor 2019

www.pid.cz

Datum:	Linka:	Jméno zapisujícího:
Čas:	Číslo vlaku:	Řazení:

3.1. Informování ve vlacích

DIGITÁLNÍ	Linkové orientace	vyhovuje		pozn.: vyplňuje se, je-li informační prvek přítomný	Linkové orientace jiné	vyhovuje	
	vnější přední	ano	ne			ano	ne
	vnější zadní	ano	ne				
	vnější boční	ano	ne				
Vnitřní informační displej		funkčnost		ano	ne		
Hlásič zastávek		funkčnost včetně správného hlášení		ano	ne		
Informace o zapojení železnice do PID		vyvěšeny		ano	ne		
Logo Eska				ano	ne		

kompletní popis závady:

6.1. Čistota vozidel

	hodnocení					
Vnější čistota	0	5	10	20	Z	G
Podlaha	0	5	10	20	Z	G
Sedačky	0	5	10	20	Z	G
Toalety	0	5	10	20	Z	G
Stěny a okna	0	5	10	20	Z	G

6.2. Funkčnost vlaků

	hodnocení	
Tepelná pohoda	ano	ne
Osvětlení	ano	ne
Funkčnost oken, dveří	ano	ne
Funkčnost toalet	ano	ne

5.2. Obsluhující personál

	vyhovuje	
Ústrojová kázeň	ano	ne
Zajištění prodeje a kontroly	ano	ne

7.1. Rizikové situace:

	ano	ne
--	-----	----

Datum:	Jméno zapisujícího:	Směr jízdy:
Čas:	Stanice / zastávka:	

3.2. Informování ve stanici / zastávce

Platný JŘ	ano	ne
Logo, mapa sítě Eska	ano	ne
Informační nástěnka PID	ano	ne
Letáky PID	ano	ne
Informace o návaznostech	ano	ne
funkčnost		
Informační tabla	ano	ne
Akustické hlášení	ano	ne

2.6. Funkčnost označovačů

Funkčnost	ano	ne
-----------	-----	----

kompletní popis závady:

6.3. Čistota stanic a zastávek

	hodnocení			
Nástupiště	0	5	10	20
Přístupové komunikace	0	5	10	20
Odbavovací hala	0	5	10	20
Výtahy, plošiny	0	5	10	20
Toalety	0	5	10	20

2.5. Prodej jízdních dokladů

Prodej během provozní doby	ano	ne
Prodej jízdních dokladů PID	ano	ne
Čekání na odbavení do 10 min.	ano	ne



KATALOG ČISTOTY NA ŽELEZNICI



Tento katalog se vydává jako příloha Standardů kvality PID – Vlaky PID a slouží jako pomůcka nejen pro kontrolory Objednatele, ale také například pro vlakvedoucí a pracovníky úklidových firem či dep.

Způsob měření

Měření provádí fiktivní zákazník, který naměřené hodnoty zaznamenává do měřicího formuláře. Měření probíhá na začátku denního výkonu vozidla.

Z hlediska Standardů kvality se sledují následující aspekty:

- **Exteriér**

Čistota vozové skříně, funkčnost a čitelnost informačních prvků.

- **Interiér**

Čistota podlahy, sedaček, stěn, toalet, oken a dveří.

Měření čistoty vozidel

Každé hodnocené soupravě bude před kontrolou uděleno 100 bodů, které budou za případné závady strhávány pro každý hodnocený aspekt následujícím způsobem:

- **0 bodů** – bez závad
- **5 bodů** – drobné závady vzniklé typicky nedůsledně provedeným čištěním
- **10 bodů** – větší závady a odpudivé prvky způsobené dlouhými intervaly mezi čištěním většího rozsahu nebo evidentním neprovedením čištění
- **20 bodů** – nepřijatelná hrubá závada, která vznikla neprovedením čištění a může být přímo hygienicky závadná

Výsledný počet bodů odpovídá procentuálnímu ohodnocení soupravy.

Z hlediska čistoty se měří následující **aspekty**:

- vnější čistota
- podlaha
- sedačky
- stěny a odpadkové koše
- toalety
- okna a dveře

EXTERIÉR

Aspekt „Vnější čistota“

Vozová skříň vozidla včetně oken a dveří je čistá, udržovaná, upravená, bez poškození jejích součástí, bez neodstraněných a odpudivých prvků včetně graffiti (v rámci Standardů kvality je rozlišováno provozní znečištění a znečištění graffiti). Na skříni jsou vylepeny informační prvky (logo PID a ESKA – neplatí pro nostalgické vlaky).



Každému cestujícímu se lépe nastupuje do čisté soupravy. I fakt jako čistota vozové skříňe ovlivňuje pocit bezpečí a důvěryhodnost cestujícího v dopravní prostředek. Vlevo vyhovující, čisté vozidlo, vpravo stav skříňe ohodnocený deseti trestnými body za znečištění v oblasti nad podvozkem vozidla.



Srovnání čistoty jednotek Regionova – vpředu jednotka silně znečištěná (10 trestných bodů), v pozadí vyhovující standardům. Výrazným problémem jsou také neodstraněné graffiti – nejenže vypadají odpudivě, v případě neprůhledných oken či dveří značně omezují výhled z vozu a negativně tak ovlivňují psychiku cestujících. Na obrázku vpravo jednotka CityElefant silně znečištěná graffiti (10 bodů).

Panuje-li počasí, kdy je technologicky nemožné graffiti se skříňe vozidel odstraňovat, graffiti měly být odstraněny co nejdříve alespoň z oken.

Znečištění nesmí ztížit čitelnost informačních prvků umístěných na voze (tištěné a digitální směrovky, loga Eska a PID).



Vnější směrové prvky musí být za všech okolností správně a čitelné.

Znečištění nesmí zhoršit hygienické podmínky cestování (silně znečištěná madla, kliky, ovládací prvky dveří).



Špinavé dveře působí nejen zanedbaně, vzhledem k faktu, že cestující přichází do častého fyzického kontaktu s těmito částmi vozidel, hrozí i jeho zašpinění, či dokonce ohrožení základních hygienických podmínek pro cestování. Na levém obrázku jsou dveře čisté včetně ovládacích tlačítek, vpravo je patrné provozní znečištění, špinavá jsou ovládací tlačítka i okna (10 bodů).

INTERIÉR

Interiér vozidla je čistý, udržovaný, upravený, bez poškození jeho součástí, bez neodstraněných odpudivých prvků bez ohledu na roční období, s přihlédnutím k povětrnostním podmínkám a četnosti čištění.

Aspekt „Podlaha“

Podlaha v interiéru vozidel je umytá, udržovaná, bez špinavých map, podlahová krytina se neodlupuje, jsou odstraněny jemné i hrubé nečistoty, není pokreslena prvky graffiti.



Stav, který vyhovuje standardům...



... nevyhovující stav – podlaha je pokreslena graffiti (10 bodů), na podlaze zůstávají hrubé nečistoty, koberec není vyčištěný (5 bodů).



Ani v jednom případě není plnění standardu stoprocentní – v obou případech se nachází na podlaze velké množství jemných nečistot (5 bodů).



Barva podlahy by se neměla čištěním měnit. Obě fotografie svědčí o opačné situaci. Levá fotografie ukazuje špinavou podpěru sedadla a prostor kolem ní, obojí vzniklé nedostatečným a nevhodným čištěním. Pravá fotografie ukazuje, jak vypadá světle šedá podlaha po zjevném vytření velmi špinavou vodou. Za obě situace je strženo 5 bodů.

Aspekt „Sedačky“

Umyté (v případě textilních potahů vyčištěné), bez zjevných nečistot a skvrn. Sedačky nejsou prosezené či zaprášené.



V prvním případě je standard splněn – na sedačkách nejsou žádné nečistoty, v druhém případě jsou sedačky pokreslené graffiti, jsou také prosezené, což značně snižuje kulturu cestování. V celkovém hodnocení je odečteno 10 bodů za pokreslené sedačky a 10 bodů za pokreslené stěny (viz dále).



V obou případech se stav sedaček odráží v bodovém hodnocení – v prvním případě za špinavé skvrny na sedačkách (5 bodů), v druhém případě za odpudivé graffiti na podhlavníku (5 bodů).

Aspekt „Stěny a odpadkové koše“

Stěny jsou čisté, bez usazené špíny v hůře dostupných místech, nejsou výrazněji zaprášené, nejsou na nich odpudivé prvky jako graffiti či mastnota. Z obložení stěn nevystupují ostré předměty, například šrouby.



Neodstraněné graffiti ze stěn a informačních prvků působí odpudivě a znemožňuje čitelnost informačních prvků. Za tento stav se strhává 10 bodů.

Odpadkové koše jdou otvírat bez použití velké síly, jsou vyprázdněné a čisté.



Na prvním obrázku odpadkový koš zcela chybí, na druhém je přeplněný. Oba případy vedou k jedinému – odkládání odpadků na místa, která k tomuto účelu rozhodně nejsou určena jako např. stolek, sedačky, či podlaha.



Fotografie ukazuje nevyhovující stav vzniklý nedostatečnou údržbou interiéru. Koš je na mnoha místech špinavý, navíc evidentně již delší dobu, rovněž jsou na něm špinavé pozůstatky po samolepkách [5 bodů].

Aspekt „Toalety“

Veškeré plochy buňky WC jsou čisté a udržované, bez usazené špíny či degradovaných materiálů. Všechny ovládací prvky jsou čisté. Voda při splachování i v umyvadle teče dostatečným proudem tak, aby splachování mělo svůj efekt a v umyvadle se daly umýt ruce.



V případě nefunkčních toalet může za přesně definovaných okolností následovat za nesplnění standardu sankce. V případě stavu toalety jako na prvním obrázku nemá cestující problém toto zařízení použít i při další cestě...



... stejně jako při stavu toalety jako obrázku vlevo. Při stavu WC jako na pravém obrázku, kde je znečištěná záchodová mísa a silně znečištěná podlaha si návštěvu tohoto zařízení cestující příště rozmyslí. WC na obrázku vpravo je odečteno 20 bodů.



Jako nesplnění standardu je definována i absence základních hygienických pomůcek – vody, toaletního papíru a papírových ručníků. Poslední dvě jmenované však často končí v rukou nenechavců.

Aspekt „Okna a dveře“

Okna jsou čistá, na rámech oken uvnitř vozidla není usazený prach. Okna nejsou zamlžená, či poškrábaná, z vnějšku vozidla nejsou pokryta vrstvou kovového prachu, která by omezovala výhled z okna.



Na první pohled velká míra znečištění graffiti a poškrábání oken – tyto vandalské výtvary jsou však poměrně časté a znepříjemňují cestování běžným lidem. U obou případů dochází k odpočtu 20 bodů za pokreslené stěny a dveře, resp. poškrábaná okna.



Fotografie dokládá nevyhovující stav. Vstupní dveře do vlaku jsou zevnitř silně znečištěné, špína je usazená v hůře přístupných místech i kolem dveří. Celý prostor evidentně postrádá pravidelnou údržbu (10 bodů).

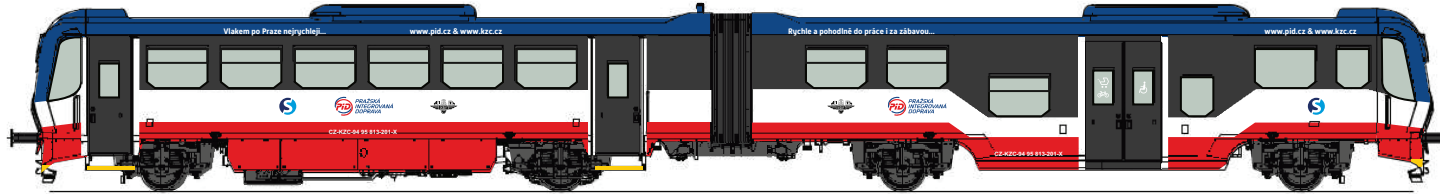


Únor 2019

Zpracoval: Regionální organizátor Pražské integrované dopravy (ROPID), www.pid.cz

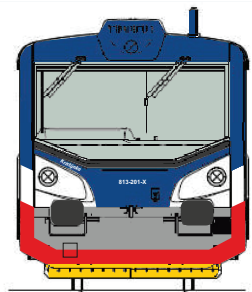
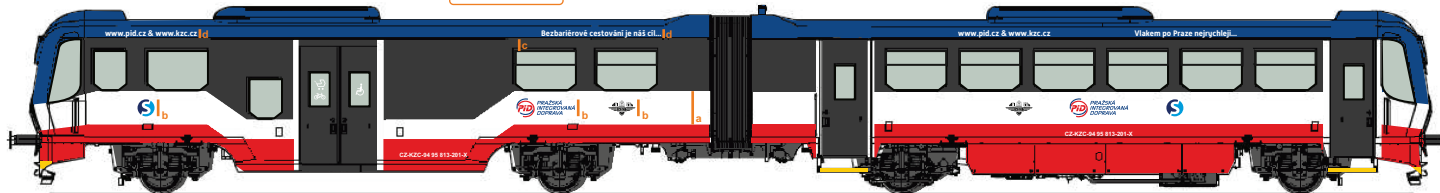
Text a foto: Ing. Miroslav Valenta

Manuál jednotného vzhledu vozidel PID – Jednotka 813 KŽCD



$$b = a/2$$

$$c = (d/4) * 3$$



horní barva	■	RAL 5005
barva okolo oken a na dveřích	■	RAL 9005
prostřední barva	□	RAL 9010
dolní barva	■	RAL 3020
schůdky u dveří a pruh na pluhu	■	RAL 1018
pluh	■	RAL 7042

VYSVĚTLENÍ

a° = stupeň zkosení okna kabiny od spodní části nahoru až k zaoblení

b° = stejný jako zkosení černé barvy na zkušební jednotce

c = od spodní hrany oken v části nad podvozkem k dolní hraně karoserie v části nad podvozkem

$$d = [c/3] * 2$$

$$e = f + [(d-f)/2]$$

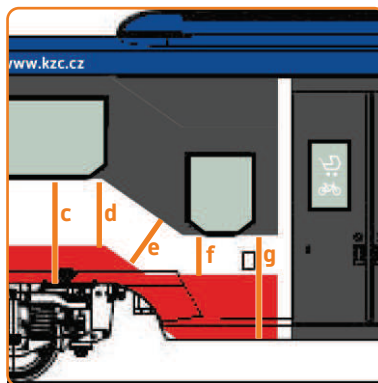
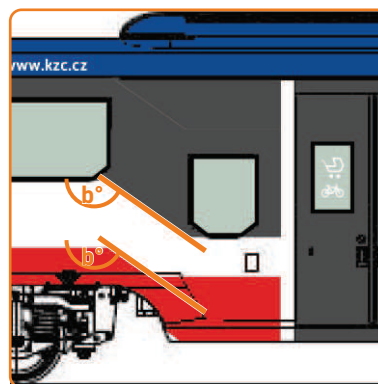
$$f = g/3$$

g = od spodní hrany oken v nízkopodlažní části k dolní hraně karoserie v nízkopodlažní části

h = šířka dvoukřídlých dveří

$$i = h/10$$

x° = takový úhel, aby výška červené na boku plynule sklesala na vrchní úroveň pluhu



Technické a provozní standardy na železnici

*Tyto standardy jsou dočasně platné do doby zpracování a schválení finálního dokumentu
Technické a provozní standardy na železnici (TPSŽ) s předpokladem zahájení platnosti v roce
2019.*

Dopravce se zavazuje:

- a) akceptovat požadavky stanovené zadávacími kartami „Trvalá změna dopravy“, kterými budou specifikovány požadavky objednatele pro zpracování jízdního řádu
- b) neprodleně informovat objednatele o průběhu přípravy návrhu jízdního řádu a jízdního řádu, včetně přizvání objednatele k jednáním s provozovatelem dráhy v této záležitosti, kde bude potřebná součinnost objednatele
- c) neprodleně informovat objednatele o připravovaných výlukách a výlukových opatřeních a akceptovat připomínky objednatele k výlukovým jízdním řádům a opatřením
- d) v dostatečném předstihu předložit objednateli výlukové jízdní řády (nejpozději 1 týden před zahájením výluky)
- e) provozovat dispečink dopravce po celou provozní dobu linky a 30 min. před zahájením provozního dne na lince
- f) komunikovat s Koordinačním dispečinkem PID, především hlásit dispečinku veškeré mimořádnosti s vlivem na kvalitu provozu do 5 min. od zjištění dispečinkem dopravce (v případě mimořádných událostí do 15 min. od zjištění dispečinkem dopravce) a seznámit Koordinační dispečink PID s předpokládaným řešením mimořádností
- g) pro řešení jednotlivých mimořádností dopravce zpracovat modelové scénáře řešení odsouhlasené objednatelem
- h) v rámci technických a technologických možností akceptovat požadavky a připomínky Koordinačního dispečinku PID k řešení dispečinkem dopravce předloženému návrhu řešení mimořádnosti
- i) předávat do Koordinačního dispečinku PID on-line údaje o jízdě vlaků (např. pomocí sledování GPS, z informačních systémů SŽDC apod.)
- j) denně zasílat (v elektronické podobě, nejpozději do 12:00 následujícího pracovního dne) přehled mimořádností vzniklých v provozu vlaků;
- k) na vyžádání objednatele poskytnout detailní záznamy o jednotlivé mimořádnosti a jejich důvodech (do 2 dnů od žádosti objednatele)
- l) na vlastní náklady uskutečnit 6x ročně frekvenční přepravní průzkumy (12denní čtvrtek-pondělí obvykle v měsících březen/duben a říjen/listopad, 6denní sobota-neděle obvykle v měsících leden, červen, červenec/srpen a prosinec – přesné termíny stanoví objednatel v koordinaci s přepravními průzkumy jiných železničních dopravců PID)
- m) předat výsledky přepravních průzkumů v dohodnutém formátu Microsoft Excel (nástup, výstup, obsazení soupravy v jednotlivých stanicích, s údaji řazenými po vlacích a linkách, v členění po jednotlivých kalendářních dnech a průměrné hodnoty za pracovní dny, soboty a neděle)
- n) umožnit realizaci a poskytnout součinnost při konání dalších průzkumů ve vlacích dopravce organizovaných objednatelem (např. skladba jízdních dokladů atd.)